



Fakultní nemocnice s poliklinikou Ostrava

17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Poruba

***Spokojenost hospitalizovaných pacientů ve FNsP Ostrava
v letech 1999 až 2005***

Řešitel: PhDr. Petr Reimer

květen 2006
FNsP Ostrava

Obsah :	strana
1. Úvod	3
2. Výběrové soubory a jejich charakteristika	4
3. Výsledky	5
3.1 Souhrnné výsledky za FNsP	5
3.2 Výsledky podle klinik, center, oddělení	13
3.2. 1 Interní klinika	13
3.2. 2 Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS	19
3.2. 3 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	22
3.2. 4 Neurologická klinika	25
3.2. 5 Klinika léčebné rehabilitace	28
3.2. 6 Oddělení kožní	31
3.2. 7 Oddělení psychiatrické	34
3.2. 8 Chirurgická klinika	37
3.2. 9 Neurochirurgická klinika	43
3.2. 10 Otorinolaryngologická klinika	48
3.2. 11 Oční klinika	51
3.2. 12 Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie	55
3.2. 13 Popáleninové centrum	55
3.2. 14 Radioterapeutická klinika	58
3.2. 15 Traumatologické centrum	61
3.2. 16 Kardiochirurgické centrum	67
3.2. 17 Oddělení urologické	70
3.2. 18 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	73
3.2. 19 Oddělení ortopedické	76
3.2. 20 Klinika nukleární medicíny	79
3.2. 21 Léčebna dlouhodobě nemocných Klokočov	82
3.2. 22 Porodnicko-gynekologická klinika	86
4. Závěr	91

1. Úvod

Sledováním spokojenosti hospitalizovaných pacientů v nemocnici se systematicky zabýváme již 7 let, tj. od roku 1999. Výzkumnou technikou je standardizovaný dotazník, který je pacientům distribuován před ukončením jejich hospitalizace. Předání dotazníků pacientům zajišťují vrchní a staniční sestry. Pacienti jsou požádáni o jeho vyplnění a je na nich, zda jej vyplní či ne. Dotazník je anonymní a po jeho vyplnění jej pacienti vloží do schránek určených k tomuto účelu.

Poprvé byl dotazník použit v roce 1998 a po jeho revizi jej používáme dosud, což nám umožňuje srovnání výsledků dosažených v jednotlivých letech. Průzkum probíhá v období září až prosinec a výsledky jsou zpracovávány za nemocnici a za jednotlivé zdravotnické útvary, na kterých průzkum proběhl.

Spokojenost je dána především hodnocením (vnímáním) reálného stavu a očekáváním, které s ním hodnotitelé spojují. Chceme-li míru spokojenosti v praxi ovlivňovat, tak můžeme působit na obě tyto stránky spokojenosti. Reálný stav hygienických zařízení lze např. zlepšit dílčími úpravami – vybavením koupelen protiskluzovými rohožemi, háčky na odložení ručníků atp. Očekávání lze ovlivnit např. včasným informováním nemocného o jeho stravovacím režimu, o plánovaných lékařských a ošetrovatelských výkonech atp.

Měření celkové spokojenosti s poskytovanou péčí i dílčích položek (faktorů) spokojenosti (těch bylo celkem 12), bylo realizováno prostřednictvím 4stupňové škály (1=velmi spokojen, 2=spíše spokojen, 3=spíše nespokojen a 4=velmi nespokojen). Celková spokojenost s poskytovanou péčí byla zjišťována samostatnou otázkou a její hodnota tak není výsledkem statistických operací s daty dílčích položek spokojenosti.

Získaná data byla zpracována do tabulek s uvedením absolutních a relativních četností v jednotlivých variantách škály. Z absolutních hodnot byly vypočteny **vážené aritmetické průměry**. Každá položka spokojenosti i celková spokojenost s poskytovanou péčí je tak charakterizována jedním číslem, které používáme při charakteristice vývoje spokojenosti.

Dále byla data kumulována a zpracována do tabulky s variantami „**spokojen**“ a „**nespokojen**“, kde variantu „**spokojen**“ tvoří varianty „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“ a variantu „**nespokojen**“ tvoří varianty „spíše nespokojen“ a „velmi nespokojen“. Toto „hrubé“ rozdělení pouze na dvě varianty však nedává příliš šancí na praktické ovlivňování dílčích položek spokojenosti proto, že téměř ve všech případech výrazně převládají spokojení nad nespokojenými.

Pro praktické využití zpracovaných dat, tj. tabulek a grafů - jejich interpretaci a případně přijetí opatření ke zvýšení, resp. udržení vysoké míry spokojenosti **doporučujeme použít toto výkladové schéma:**

- ◆ za **velmi vysokou míru spokojenosti** považovat hodnoty váženého aritmetického průměru pohybující se v rozmezí **od 1,00 do 1,20**. Pro zjednodušení interpretace lze toto označit jako **vyšší standard**. V praxi to znamená, že hodnoty 1,00 je dosaženo tehdy, pokud všichni respondenti uvedli, že s danou položkou spokojenosti byli velmi spokojeni. V podstatě s danou položkou panuje maximální spokojenost.
Hodnoty 1,20 je dosaženo například tehdy, je-li velmi spokojeno 80 % respondentů a spíše spokojeno 20 % respondentů. Z hlediska ovlivňování je pro hodnoty od 1,00 do 1,10 prioritou udržet toto vysoké hodnocení. Vyšší hodnota již skýtá určitý potenciál pro zlepšení.
- ◆ za **vysokou míru spokojenosti** lze považovat hodnoty **od 1,21 do 1,40**. Pro zjednodušení interpretace lze toto označit jako **standard**. V tomto rozmezí již existuje větší potenciál pro zlepšení.
- ◆ za **nižší míru spokojenosti** považujeme hodnoty **od 1,41 výše**. Pro zjednodušení interpretace lze toto označit jako **nižší standard**. V tomto případě je potenciál pro zlepšování největší. Podotýkáme, že zvyšování míry spokojenosti lze dosáhnout ovlivňováním reálného stavu i

očekáváním s ním spojeného. Jaká cesta bude zvolena je odvislé vždy od konkrétního případu a vždy je třeba zvážit, jaký způsob intervence bude účinný, resp. povede-li k žádoucímu stavu.

Jelikož v této zprávě faktory spokojenosti prezentujeme v grafické formě a většina naměřených hodnot se pohybuje v intervalu od 1,00 do 2,00 (slovně na kontinuu od „velmi spokojen“ do „spíše spokojen“) uvádíme pro větší přehlednost a detail i v grafech toto rozmezí.

Poznámka: Výsledky měření spokojenosti jsou tím spolehlivější, čím více odpovědí získáme a čím větší je shoda v názorech. To platí především pro analýzu získaných dat podle útvarů, resp. podle stanic. Zejména v útvarech, kde počty odpovědí se pohybují do 20 až 30 se spolehlivost dat snižuje.

2. Výběrové soubory a jejich charakteristika

Výběrové soubory měly toto složení (v %):

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	46,15	49,25	53,04	43,24	37,20	42,00	34,31
žena	53,85	50,75	46,96	56,76	62,80	58,00	65,69

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	2,38	2,52	2,51	2,93	2,18	5,65	2,81
20-29 let	11,69	8,20	10,23	13,51	19,13	15,52	18,16
30-39 let	12,71	11,48	12,54	12,39	17,99	15,61	18,31
40-49 let	18,39	19,04	19,76	17,57	13,07	14,94	13,60
50-59 let	19,52	25,47	23,27	20,42	20,08	18,01	16,49
60-69 let	19,30	16,27	18,96	16,89	14,58	16,38	15,73
70 a více let	16,00	17,02	12,74	16,29	12,97	13,89	14,89

Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	49,66	48,69	48,95	51,31	53,45	49,76	50,46
podruhé	26,60	26,41	26,82	26,07	25,64	26,45	24,43
vícekrát	23,74	24,91	24,23	22,61	20,91	23,79	25,11

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	14,73	14,34	19,70	23,08	19,84	27,08	25,55
5-9 dnů	34,22	33,59	35,74	37,15	39,19	35,91	36,68
10-14 dnů	22,39	22,87	19,29	17,23	19,45	18,15	16,77
15-19 dnů	7,77	8,53	8,73	7,92	6,68	5,16	6,35
20-24 dnů	5,92	8,27	5,89	6,31	5,70	4,17	5,17
25 a více dnů	14,97	12,40	10,66	8,31	9,14	9,52	9,48

Počty respondentů podle zdravotnických útvarů

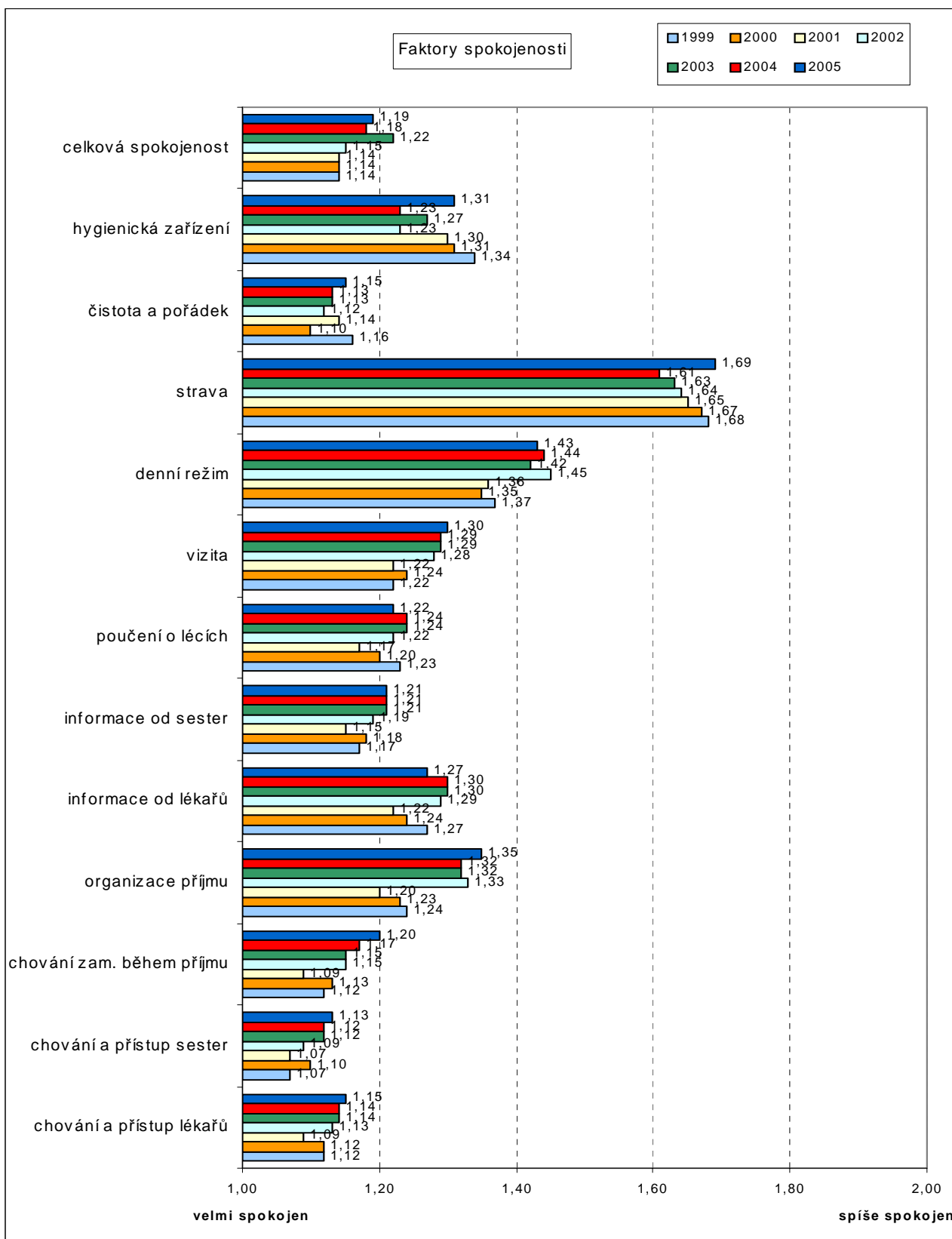
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Celkem

Interní klinika	54	62	22	76	48	63	78	403
Klinika chorob infekčních a AIDS	10	10	10	34	19	13	8	104
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	68	89	118	101	85	48	45	554
Neurologická klinika	35	28	31	48	30	38	42	252
Klinika chorob z povolání	47	47	97	0	0	0	0	191
Klinika léčebné rehabilitace	28	23	27	16	0	29	20	143
Oddělení kožní	49	53	51	44	45	18	53	313
Oddělení psychiatrické	25	27	57	60	33	29	49	280
Chirurgická klinika	35	46	36	205	118	230	201	871
Neurochirurgická klinika	66	72	68	62	35	62	92	457
Otorinolaryngologická klinika	14	20	49	47	53	59	49	291
Oční klinika	30	42	40	40	36	30	34	252
Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie	23	32	37	46	16	32	0	186
Popáleninové centrum	9	23	27	20	33	29	30	171
Radioterapeutická klinika	113	55	52	78	65	0	76	439
Traumatologické centrum	28	21	72	119	65	75	33	413
Kardiochirurgické centrum	18	29	30	40	37	24	26	204
Oddělení urologické	35	36	28	87	52	73	76	387
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	31	23	24	35	12	20	23	168
Oddělení ortopedické	19	15	19	29	26	15	14	137
Klinika nukleární medicíny	14	20	19	25	26	35	32	171
Léčebna dlouhodobě nemocných Klokočov	38	24	37	33	31	23	23	209
Porodnicko-gynekologická klinika	101	19	80	124	222	131	341	1018
Celkem	890	816	1031	1369	1087	1076	1345	7614

3. Výsledky

3.1 Souhrnné výsledky za FNŠP

Struktura základních satisfakčních faktorů prokazuje během sledovaných let relativní stabilitu a se **všemi faktory panuje spokojenost**. Výsledky hodnocení jednotlivých faktorů spokojenosti i celkové spokojenosti dokumentuje následující graf.



Největší míra spokojenosti panuje s chováním a přístupem sester a lékařů, s chováním a přístupem zaměstnanců během příjmu do nemocnice a také s čistotou a pořádkem v nemocnici. Do této skupiny dlouhodobě nejlépe hodnocených položek spokojenosti můžeme zařadit i celkovou spokojenost s poskytovanou péčí přesto, že v roce 2003 bylo dosaženo hodnoty 1,22. Tyto faktory tvoří z hlediska výše uvedeného výkladového schématu **vyšší standard**.

Na hranici mezi **vyšším standardem a standardem** se pohybuje hodnocení faktoru informace od sester.

Do skupiny označené jako **standard** patří faktory hygienická zařízení, vizita, poučení o léčích, informace od lékařů a organizace a rychlost příjmu do nemocnice.

Nejnižšího hodnocení spokojenosti stabilně dosahuje nemocniční strava. Tento faktor během posledních 4 let ve skupině **nižší standard** doplnil faktor denní režim.

Pro bližší dokreslení vývoje **celkové spokojenosti s poskytovanou zdravotnickou péčí** v následující tabulce uvádíme rozložení relativních četností v jednotlivých variantách škály.

Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	86,55	12,99	0,23	0,23	1,14
2000	86,67	12,83	0,13	0,38	1,14
2001	86,90	12,40	0,00	0,69	1,14
2002	85,47	14,23	0,07	0,22	1,15
2003	79,87	19,10	0,56	0,47	1,22
2004	82,36	17,08	0,38	0,19	1,18
2005	81,84	17,71	0,30	0,15	1,19

Celkovou spokojenost s poskytovanou péčí podle zdravotnických útvarů dokumentuje následující graf.

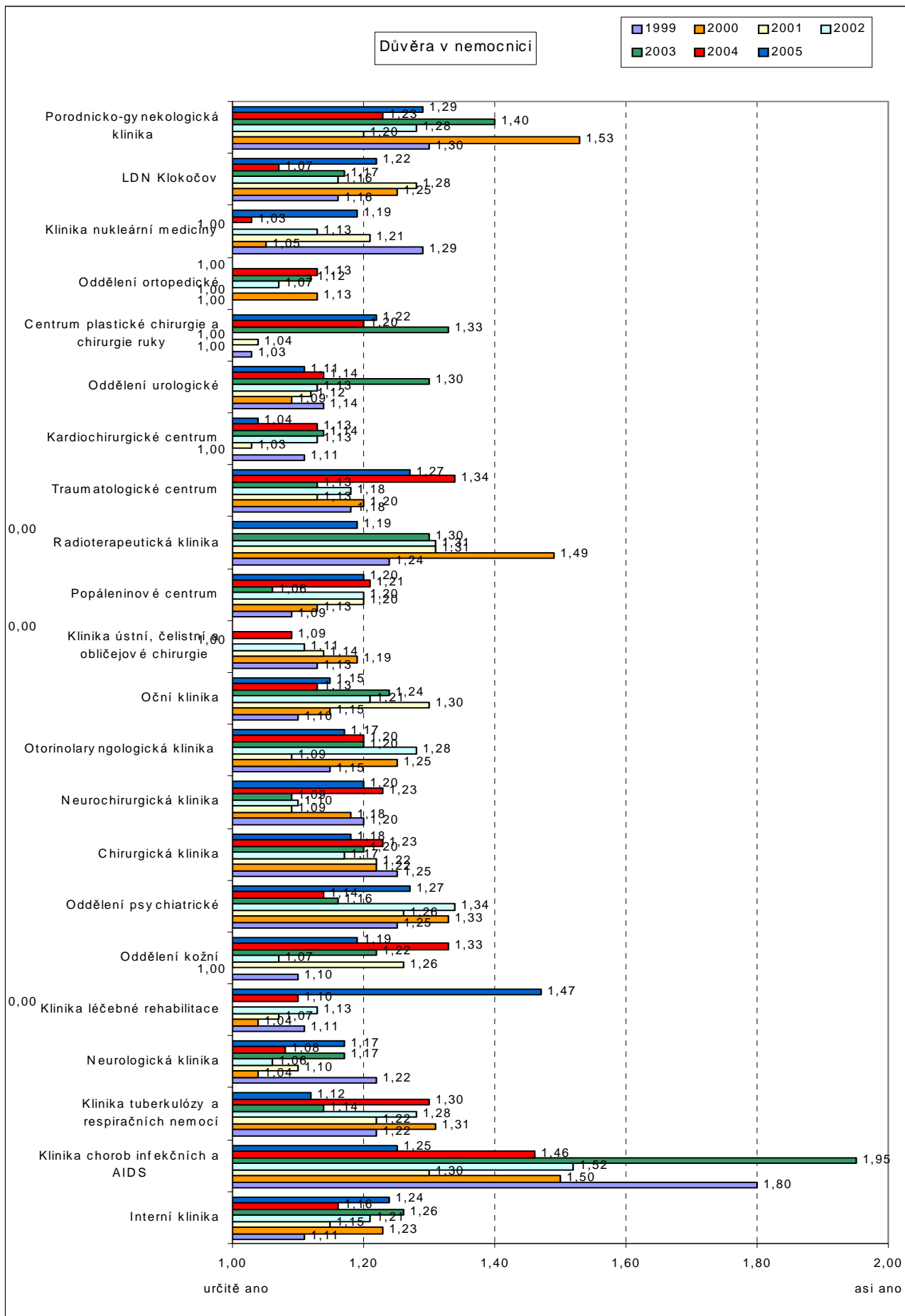
Kromě přímého sledování jednotlivých faktorů spokojenosti jsme se také zaměřili na další skutečnosti, které mohou přímo či zprostředkovaně působit na celkovou spokojenost s poskytovanou zdravotnickou péčí. Osobní zkušenost a reference o ní mohou mít totiž při výběru toho či onoho zdravotnického zařízení daleko větší váhu než údaje zdravotnické statistiky (počet hospitalizací, počet operací, průměrná ošetrovací doba apod.).

V této souvislosti jsme zjišťovali, zda-li pacienti nemocnici **důvěřují** či ne, a to otázkou „Doporučil/a byste léčení v naší nemocnici svým příbuzným a dobrým známým?“. Výsledky jsou shrnuty v této tabulce.

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	index
1999	82,25	16,27	1,02	0,46	1,20
2000	80,60	18,27	0,75	0,38	1,21
2001	81,57	17,94	0,20	0,30	1,19
2002	81,59	17,58	0,53	0,30	1,20
2003	78,79	19,42	0,85	0,94	1,24
2004	80,58	18,76	0,47	0,19	1,20
2005	80,05	19,50	0,38	0,08	1,20

Nemocnice má v očích pacientů relativně vysoký kredit, který se během let výrazně nemění. Vysoká důvěra v nemocnici vykazuje stabilitu a je především odrazem odborného a lidského přístupu k pacientům ze strany lékařů a zdravotních sester. Jak vypadá situace podle jednotlivých útvarů, ukazuje následující graf.



Výkyvy v hodnocení důvěry na klinice chorob infekčních a AIDS jsou dány hlavně nízkým počtem respondentů.

Dále jsme zjišťovali, na jaké **úrovni** byly provedeny lékařské výkony, které pacienti v nemocnici absolvovali, a to otázkou „Na jaké úrovni, podle Vašeho názoru, byly provedeny lékařské výkony, které jste během pobytu v nemocnici absolvoval/a?“.

Výsledky jsou v této tabulce.

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	index
1999	60,47	36,26	3,16	0,12	1,43
2000	61,55	36,48	1,86	0,00	1,40
2001	63,15	34,45	2,40	0,00	1,39
2002	63,79	33,95	2,25	0,00	1,38
2003	60,20	37,25	2,35	0,20	1,43
2004	63,74	33,77	2,30	0,20	1,39
2005	61,71	36,57	1,64	0,08	1,40

K těmto výsledkům je třeba říci, že někteří pacienti vědomě na tuto otázku neodpověděli s tím, že úroveň nejsou schopni posoudit. S tím vzniká obecnější otázka, a to, zda-li je takový dotaz vůbec vhodný, je-li pacient kompetentní se k němu vyjádřit, resp. jaké faktory při hodnocení výkonu bere v úvahu.

Je zřejmé, že na tomto hodnocení se podílí především charakter realizovaných lékařských výkonů. K samotné „technologii“ provedené chirurgické operace pod narkózou se pacient asi kompetentně nevyjádří. V tomto případě zřejmě zvažuje takové skutečnosti, jako informování lékařem před samotným výkonem – co bude absolvovat, jak bude operace probíhat, jak dlouho bude trvat, jaká rizika jsou s ní spojená atd. a jaké projevy a příznaky mohou nastat po operaci. Po vlastním výkonu porovnává pacient tato sdělení se svým stavem. Probíhá-li vše tak jak má (jak byl informován), je vše v pořádku. Řada lékařských i diagnostických výkonů probíhá při plném vědomí pacienta a neznamenaají pro něj příliš velkou zátěž. Mnozí pacienti mají o své nemoci již dostatek informací, které např. získali studiem odborné literatury, z rozhovorů se stejně nemocnými pacienty a také osobní zkušenost s léčením v jiném zdravotnickém zařízení. To vše zřejmě hraje svou roli v hodnocení lékařských výkonů. Pacienti nezpochybňují odbornost lékařů, oceňují jejich kvalifikaci a erudici. To, co některým však chybí, je dostatek informací o svém zdravotním stavu a procesu léčby. Pacienti při svém pobytu v nemocnici především oceňují profesionalitu, ochotu a úsměv na tváři zdravotnického personálu.

V průběhu hospitalizace mohou nastat situace, kdy pacient potřebuje **naléhavou pomoc** od lékařského či ošetřujícího personálu. Reakci zdravotnického personálu na tuto situaci sledujeme otázkou: „V případě, že jste naléhavě potřeboval/a pomoc, dostavil se přivolání lékař nebo sestra včas?“ Pacienti odpovídali jednou ze čtyř předložených možností – 1. ano, vždy, 2. ano, ale ne ve všech případech, 3. ne a za 4. pomoc jsem nepotřeboval/a. Výsledky uvádíme v tabulce.

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	73,48	4,13	0,23	22,16
2000	73,00	2,84	0,13	24,03
2001	69,58	3,36	0,20	26,86
2002	76,44	4,92	0,15	18,48
2003	70,74	6,35	0,10	22,81
2004	71,84	6,70	0,10	21,36
2005	74,26	5,79	0,23	19,73

Pobyt v nemocnici je obvykle spojen s **jistou ztrátou soukromí a je narušením dosavadního způsobu života**. Odpovědi pacientů prezentujeme v následující tabulce.

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	2,74	15,20	31,77	50,29
2000	2,54	11,70	31,81	53,94
2001	2,42	10,90	35,32	51,36
2002	1,82	13,19	31,69	53,30
2003	2,57	13,02	36,69	47,42
2004	2,49	13,30	35,89	48,33
2005	2,84	12,82	36,22	48,12

Polovina respondentů uváděla, že v průběhu pobytu v nemocnici nepocítovala narušení svého soukromí, třetina volila variantu, že soukromí bylo narušeno málo. Lze předpokládat, že téměř každý, kdo nastupuje hospitalizaci v nemocnici má různé obavy, ať ze své nemoci či prostředí, ve kterém bude muset strávit určitou dobu. Zejména pacienti, kteří dosud v nemocnici hospitalizováni nebyli či byli, ale již před dlouhou dobou. Výsledky naznačují, že pobyt v nemocnici není pro pacienty až tak výrazný zásah do jejich soukromí, resp. lékaři a sestry se maximálně snaží vyřešit jejich zdravotní problém a zpříjemnit jim jejich pobyt v nemocnici.

Pravidelně také sledujeme, zda-li se naši zaměstnanci, při prvním kontaktu s pacientem, **osobně představili**. Výsledky jsou následující.

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	52,24	34,35	13,41
2000	50,27	31,56	18,17
2001	50,21	35,76	14,03
2002	42,68	37,96	19,36
2003	38,57	39,16	22,28
2004	38,00	42,70	19,29
2005	43,10	42,94	13,96

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	49,94	32,89	17,17
2000	42,48	36,14	21,38
2001	44,18	35,71	20,11
2002	35,96	37,18	26,85
2003	32,00	37,53	30,47
2004	31,44	40,10	28,45
2005	30,46	42,22	27,33

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	30,66	26,64	42,70
2000	27,53	28,59	43,87
2001	32,81	25,09	42,10
2002	22,30	30,11	47,59
2003	20,93	26,68	52,39
2004	22,43	26,67	50,89
2005	19,84	27,90	52,26

K těmto výsledkům se dluží poznamenat, že ne všichni respondenti na tuto otázku odpověděli, resp. napsali, že není třeba, protože mají vizitky.

Někdo může považovat tuto otázku za nevýznamnou a argumentovat tím, že jsou přece důležitější věci. Ale z pohledu pacientů je tomu jinak. Osobní představení se jménem a podáním ruky napomáhá k vytvoření vzájemné důvěry a spolupráce a přispívá k eliminaci různých obav pacientů. Vytváří „vstupní bránu“ k navázání efektivní komunikace a kooperace, zejména mezi lékařem a pacientem. Role prvního dojmu je většinou vždy silná a má delšího trvání. Někteří pacienti v této souvislosti přímo napsali, že byli velice mile překvapeni, když se jim ošetřující lékař na úvod jejich rozhovoru osobně představil. V tom případě se jejich různé obavy a stresy (z nemoci, nového a pro ně cizího prostředí) výrazně snížily a dostali se do psychické pohody.

Základní výsledky za nemocnici jako celek ukazují, že pacienti jsou s ní **spokojeni**, vysoce **oceňují přístup zdravotnického personálu a celkovou péči**, která je jim věnována. Také k ní mají značnou **důvěru** a léčení v ní by doporučili svým blízkým i známým, případně by v ní chtěli být opět léčení.

3.2 Výsledky podle klinik, center, oddělení

Na dalších stránkách uvádíme výsledky podle jednotlivých zdravotnických útvarů. Získaná data pro snadnější orientaci prezentujeme jednotnou formou. Faktory spokojenosti v grafech a ostatní sledované položky v tabulkách. Bližší údaje za každý útvar jsou uvedeny v příloze této zprávy.

3.2.1 Interní klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
54	62	22	76	48	63	78

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	54,72	51,66	68,42	52,70	47,83	56,45	52,63
žena	45,28	48,33	31,58	47,30	52,17	43,55	47,37

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20-29 let	7,55	1,67	10,00	4,05	6,67	1,61	5,19
30-39 let	7,55	6,67	5,00	4,05	15,56	1,61	2,60
40-49 let	7,55	10,00	10,00	18,92	13,33	6,45	11,69
50-59 let	13,21	20,00	15,00	24,32	22,22	19,35	18,18
60-69 let	30,19	18,33	30,00	21,62	11,11	43,55	23,38
70 a více let	33,96	43,33	30,00	27,03	31,11	27,42	38,96

Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	42,31	36,67	25,00	31,51	23,91	30,16	32,00
podruhé	25,00	28,33	30,00	34,25	41,30	28,57	32,00
vícekrát	32,69	35,00	45,00	34,25	34,78	41,27	36,00

Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	79,25	20,75	0,00	0,00	1,21
2000	84,75	15,25	0,00	0,00	1,15
2001	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2002	81,94	15,28	0,00	2,78	1,24
2003	82,98	14,89	0,00	2,13	1,21
2004	88,52	11,48	0,00	0,00	1,11
2005	80,26	19,74	0,00	0,00	1,20

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	90,57	7,55	1,89	0,00	1,11
2000	78,33	20,00	1,67	0,00	1,23
2001	85,00	15,00	0,00	0,00	1,15
2002	80,82	17,81	1,37	0,00	1,21
2003	87,23	4,26	4,26	4,26	1,26
2004	83,61	16,39	0,00	0,00	1,16
2005	77,33	21,33	1,33	0,00	1,24

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	58,82	37,25	3,92	0,00	1,45
2000	58,62	39,66	1,72	0,00	1,43
2001	52,94	47,06	0,00	0,00	1,47
2002	59,42	39,13	1,45	0,00	1,42
2003	65,96	31,91	2,13	0,00	1,36
2004	68,97	27,59	3,45	0,00	1,34
2005	61,33	37,33	1,33	0,00	1,40

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	6,00	18,00	34,00	42,00
2000	5,08	16,95	33,90	44,07
2001	0,00	15,79	36,84	47,37
2002	1,41	15,49	35,21	47,89
2003	2,13	17,02	31,91	48,94
2004	1,64	9,84	14,75	73,77
2005	1,33	14,67	40,00	44,00

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	76,92	9,62	0,00	13,46
2000	71,93	0,00	0,00	28,07
2001	57,89	15,79	0,00	26,32
2002	73,24	5,63	0,00	21,13
2003	71,11	13,33	0,00	15,56
2004	76,67	5,00	0,00	18,33
2005	81,82	7,79	0,00	10,39

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	39,58	41,67	18,75
2000	28,07	29,82	42,11
2001	40,00	35,00	25,00
2002	45,07	40,85	14,08
2003	28,89	44,44	26,67
2004	41,67	38,33	20,00
2005	36,62	49,30	14,08

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	24,49	48,98	26,53
2000	16,33	36,73	46,94
2001	26,32	31,58	42,11
2002	31,82	46,97	21,21
2003	13,64	52,27	34,09
2004	32,73	47,27	20,00
2005	28,79	48,48	22,73

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	18,18	29,55	52,27
2000	6,12	30,61	63,27
2001	23,53	17,65	58,52
2002	18,46	35,38	46,15
2003	11,36	25,00	63,64
2004	23,08	25,00	51,92
2005	17,46	33,33	49,21

Výsledky podle stanic

Počty respondentů

	stanice A	stanice B	stanice C	stanice D
2002	40	17	19	0
2003	22	14	12	0
2005	23	17	32	6

V roce 2004 nebyly dotazníky rozčleněny podle stanic.

Faktory spokojenosti

	2002	2003	2005

	A	B	C	A	B	C	A	B	C	D
chování a přístup lékařů	1,05	1,06	1,17	1,14	1,00	1,42	1,17	1,00	1,34	1,00
chování a přístup sester	1,00	1,06	1,17	1,09	1,21	1,17	1,00	1,00	1,03	1,00
chování zam. během příjmu	1,18	1,00	1,37	1,09	1,07	1,08	1,00	1,06	1,22	1,50
organizace příjmu	1,25	1,12	1,61	1,23	1,14	1,27	1,13	1,06	1,38	1,67
informace od lékařů	1,18	1,12	1,44	1,27	1,21	1,33	1,13	1,13	1,35	1,17
informace od sester	1,20	1,18	1,32	1,05	1,36	1,58	1,04	1,06	1,19	1,33
poučení o lécích	1,23	1,24	1,53	1,09	1,43	1,42	1,39	1,31	1,28	1,33
vizita	1,16	1,12	1,71	1,29	1,21	1,67	1,13	1,06	1,34	1,67
denní režim	1,28	1,18	1,84	1,27	1,43	1,75	1,36	1,19	1,28	1,50
strava	1,29	1,71	1,88	1,55	1,29	2,00	1,57	1,81	1,47	1,83
čistota a pořádek	1,03	1,12	1,26	1,00	1,29	1,33	1,09	1,13	1,06	1,00
hygienická zařízení	1,10	1,12	1,21	1,14	1,14	1,42	1,23	1,06	1,13	1,67
celková spokojenost	1,08	1,35	1,47	1,05	1,46	1,25	1,22	1,13	1,19	1,40

Celková spokojenost

		velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
2002	stanice A	97,37	0,00	0,00	2,63	1,08
	stanice B	76,47	17,65	0,00	5,88	1,35
	stanice C	52,94	47,06	0,00	0,00	1,47
2003	stanice A	95,45	4,55	0,00	0,00	1,05
	stanice B	69,23	23,08	0,00	7,69	1,46
	stanice C	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25
2005	stanice A	78,26	21,74	0,00	0,00	1,22
	stanice B	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13
	stanice C	81,25	18,75	0,00	0,00	1,19
	stanice D	60,00	40,00	0,00	0,00	1,40

Doporučení FNsp

		určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
2002	stanice A	86,84	13,16	0,00	0,00	1,13
	stanice B	82,35	17,65	0,00	0,00	1,18
	stanice C	66,67	27,78	5,56	0,00	1,39
2003	stanice A	95,45	4,55	0,00	0,00	1,05
	stanice B	84,62	0,00	0,00	15,38	1,46
	stanice C	75,00	8,33	16,67	0,00	1,42
2005	stanice A	77,27	22,73	0,00	0,00	1,23
	stanice B	81,25	18,75	0,00	0,00	1,19
	stanice C	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25
	stanice D	80,00	0,00	20,00	0,00	1,40

Úroveň lékařských výkonů

		velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
2002	stanice A	71,43	28,57	0,00	0,00	1,29
	stanice B	50,00	50,00	0,00	0,00	1,50
	stanice C	44,44	50,00	5,56	0,00	1,61
2003	stanice A	68,18	31,82	0,00	0,00	1,32
	stanice B	76,92	15,38	7,69	0,00	1,31
	stanice C	50,00	50,00	0,00	0,00	1,50
2005	stanice A	68,18	31,82	0,00	0,00	1,32
	stanice B	81,25	18,75	0,00	0,00	1,19
	stanice C	50,00	50,00	0,00	0,00	1,50
	stanice D	40,00	40,00	20,00	0,00	1,80

Soukromí

		silně narušeno	dosti narušeno	málo narušeno	není narušeno
2002	stanice A	0,00	15,79	31,58	52,63
	stanice B	0,00	5,88	41,18	52,94
	stanice C	6,25	25	37,5	31,25
2003	stanice A	0,00	0,00	40,91	59,09
	stanice B	0,00	30,77	7,69	61,54
	stanice C	8,33	33,33	41,67	16,67
2005	stanice A	0,00	13,04	52,17	34,78
	stanice B	6,67	6,67	26,67	60,00
	stanice C	0,00	18,75	37,50	43,75
	stanice D	0,00	20,00	40,00	40,00

Včasnost urgentní pomoci

		ano, vždy včas	ano, ale ne vždy včas	ne včas	nepotřeboval
2002	stanice A	83,78	0,00	0,00	16,22
	stanice B	62,50	18,75	0,00	18,75
	stanice C	61,11	5,56	0,00	33,33
2003	stanice A	80,95	0,00	0,00	19,05
	stanice B	69,23	15,38	0,00	15,38
	stanice C	54,55	36,36	0,00	9,09
2005	stanice A	78,26	8,70	0,00	13,04
	stanice B	88,24	0,00	0,00	11,76
	stanice C	81,25	9,38	0,00	9,38
	stanice D	80,00	20,00	0,00	0,00

Představení - lékaři

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	54,05	32,43	13,51
	stanice B	52,94	47,06	0,00
	stanice C	17,65	52,94	29,41
2003	stanice A	35,00	45,00	20,00
	stanice B	30,77	53,85	15,38
	stanice C	16,67	33,33	50,00
2005	stanice A	13,64	59,09	27,27
	stanice B	66,67	26,67	6,67
	stanice C	37,93	55,17	6,90
	stanice D	40,00	40,00	20,00

Představení - sestry

		ano, všechny	ano, některé	ne
2002	stanice A	37,14	45,71	17,14
	stanice B	43,75	43,75	12,50
	stanice C	6,67	53,33	40,00
2003	stanice A	10,00	65,00	25,00
	stanice B	33,33	25,00	41,67
	stanice C	0,00	58,33	41,67
2005	stanice A	5,26	52,63	42,11
	stanice B	57,14	28,57	14,29
	stanice C	32,14	60,71	7,14
	stanice D	20,00	20,00	60,00

Představení - ostatní zaměstnanci

		ano, všichni	ano, někteří	ne
--	--	--------------	--------------	----

2002	stanice A	18,46	35,38	46,15
	stanice B	25,00	56,25	18,75
	stanice C	7,14	14,29	78,57
2003	stanice A	10,00	30,00	60,00
	stanice B	25,00	25,00	50,00
	stanice C	0,00	16,67	83,33
2005	stanice A	0,00	44,44	55,56
	stanice B	57,14	28,57	14,29
	stanice C	11,54	30,77	57,69
	stanice D	0,00	20,00	80,00

3.2.2 Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
10	10	10	34	19	13	8

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	20,00	50,00	70,00	35,29	42,11	38,46	37,50
žena	80,00	50,00	30,00	64,71	57,89	61,54	62,50

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	12,50	10,00	0,00	14,71	10,53	15,38	0,00
20-29 let	25,00	0,00	30,00	20,59	31,58	15,38	25,00
30-39 let	0,00	30,00	20,00	23,53	21,05	15,38	37,50
40-49 let	12,50	20,00	20,00	8,82	21,05	15,38	0,00
50-59 let	25,00	40,00	0,00	20,59	15,79	23,08	12,50
60-69 let	12,50	0,00	20,00	2,94	0,00	15,38	12,50
70 a více let	12,50	0,00	10,00	8,82	0,00	0,00	12,50

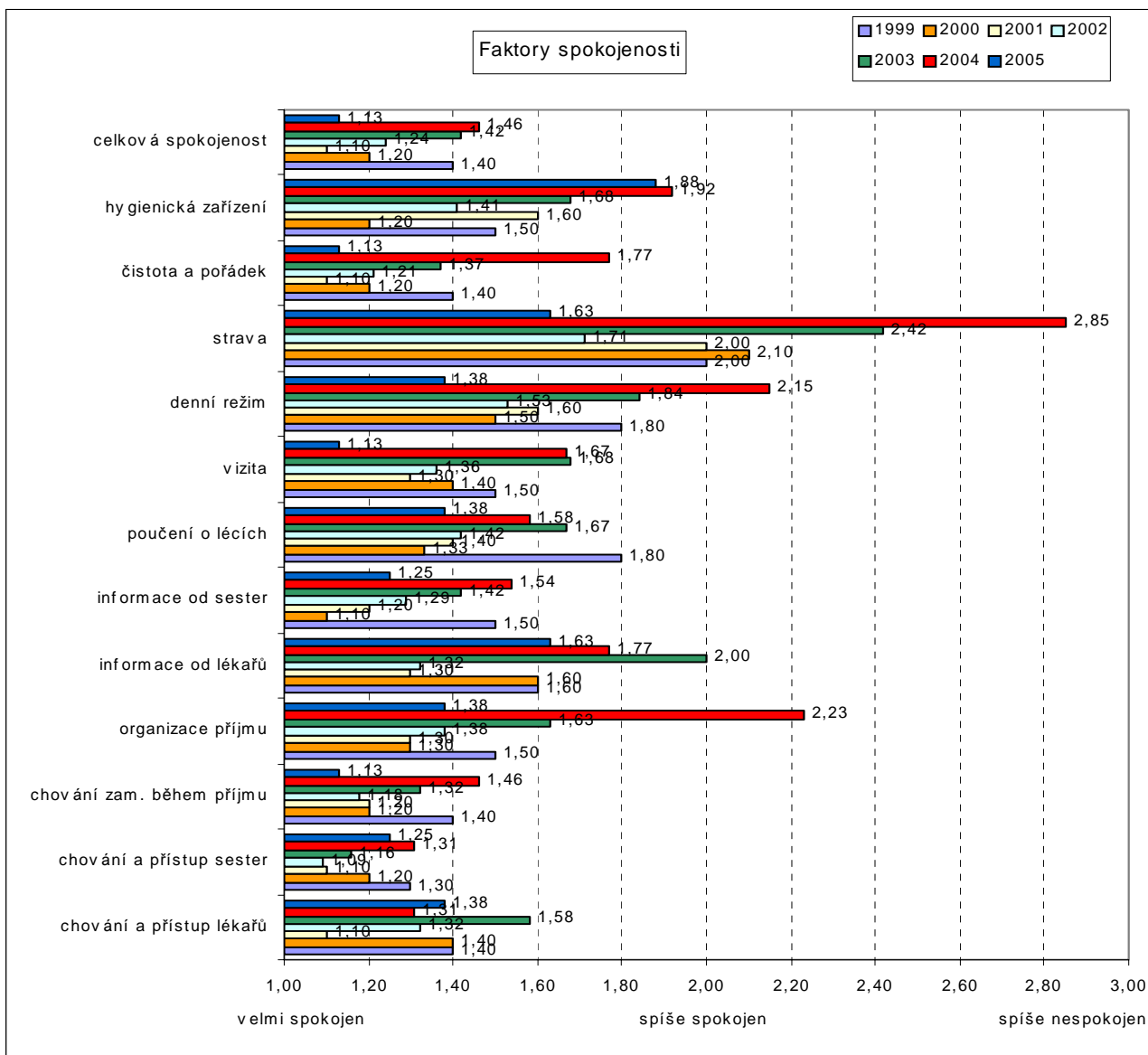
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	90,00	55,56	80,00	79,41	78,95	69,23	37,50
podruhé	0,00	22,22	20,00	11,76	10,53	15,38	0,00
vícekrát	10,00	22,22	0,00	8,82	10,53	15,38	62,50

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	0,00	0,00	0,00	17,65	33,33	23,08	25,00
5-9 dnů	60,00	50,00	30,00	32,35	44,44	46,15	50,00
10-14 dnů	20,00	30,00	30,00	29,41	22,22	23,08	12,50
15-19 dnů	20,00	10,00	20,00	8,82	0,00	7,69	0,00
20-24 dnů	0,00	10,00	10,00	8,82	0,00	0,00	12,50
25 a více dnů	0,00	0,00	10,00	2,94	0,00	0,00	0,00

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	60,00	40,00	0,00	0,00	1,40
2000	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2001	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2002	75,76	24,24	0,00	0,00	1,24
2003	57,89	42,11	0,00	0,00	1,42
2004	53,85	46,15	0,00	0,00	1,46
2005	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	50,00	20,00	30,00	0,00	1,80
2000	50,00	50,00	0,00	0,00	1,50
2001	70,00	30,00	0,00	0,00	1,30
2002	51,52	45,45	3,03	0,00	1,52
2003	15,79	73,68	10,53	0,00	1,95
2004	53,85	46,15	0,00	0,00	1,46
2005	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	60,00	30,00	10,00	0,00	1,50
2000	33,33	55,56	11,11	0,00	1,78
2001	60,00	30,00	10,00	0,00	1,50
2002	60,61	36,36	3,03	0,00	1,42
2003	33,33	46,67	20,00	0,00	1,87
2004	15,38	61,54	15,38	7,69	2,15
2005	75,00	12,50	12,50	0,00	1,38

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	10,00	40,00	10,00	40,00
2000	0,00	44,44	44,44	11,11
2001	0,00	40,00	10,00	50,00
2002	6,06	15,15	18,18	60,61
2003	5,26	36,84	15,79	42,11
2004	7,69	30,77	61,54	0,00
2005	0,00	12,50	50,00	37,50

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	70,00	20,00	0,00	10,00
2000	50,00	30,00	0,00	20,00
2001	70,00	0,00	0,00	30,00
2002	79,41	2,94	0,00	17,65
2003	63,16	5,26	0,00	31,58
2004	46,15	23,08	0,00	30,77
2005	75,00	12,50	0,00	12,50

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	30,00	30,00	40,00
2000	55,56	33,33	11,11
2001	37,50	37,50	25,00
2002	38,24	38,24	23,53
2003	31,58	57,89	10,53
2004	30,77	53,85	15,38
2005	87,50	12,50	0,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	22,22	22,22	55,56
2000	11,11	77,78	11,11
2001	37,50	37,50	25,00
2002	11,76	41,18	47,06
2003	29,41	58,82	11,76
2004	0,00	69,23	30,77
2005	25,00	75,00	0,00

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	22,22	11,11	66,67
2000	14,29	14,29	71,43
2001	25,00	25,00	50,00
2002	3,03	36,36	60,61
2003	6,25	50,00	43,75
2004	0,00	15,38	84,62
2005	12,50	37,50	50,00

Vzhledem k nízkému počtu respondentů je riskantní výsledky zobecňovat, přesto míra spokojenosti s většinou sledovaných položek je nižší než u ostatních útvarů. Prokázala se rovněž relativní nestabilita hodnocení dílčích položek.

3.2.3 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
68	89	118	101	85	48	45

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	71,21	65,10	61,40	53,33	66,25	73,91	46,51
žena	28,79	34,90	38,60	46,66	33,75	26,09	53,49

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	1,52	0,00	0,00	0,00	2,56	6,38	0,00
20-29 let	4,55	3,61	6,14	4,44	1,28	8,51	2,27
30-39 let	7,58	3,61	7,89	0,00	5,13	2,13	15,91
40-49 let	12,12	6,02	14,91	11,11	14,10	6,38	11,36
50-59 let	31,82	26,51	21,05	25,56	20,51	34,04	18,18
60-69 let	27,27	32,53	29,82	25,56	26,92	27,60	43,18
70 a více let	15,15	27,71	20,18	33,33	29,49	14,89	9,09

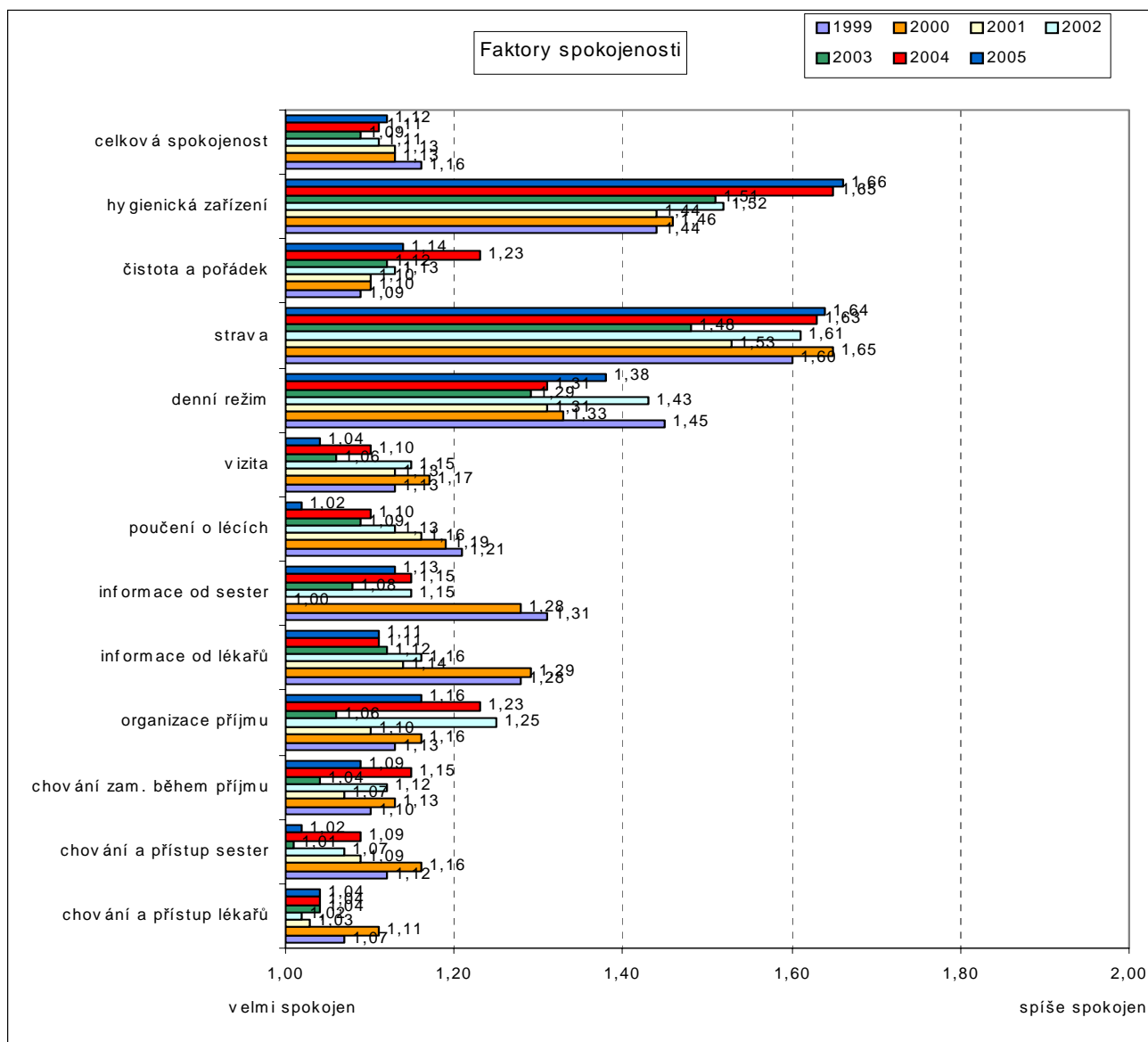
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	54,69	47,62	41,59	38,89	34,18	51,06	50,00
podruhé	12,50	20,24	27,43	26,67	26,58	19,15	15,91
vícekrát	32,81	32,14	30,97	34,44	39,24	29,79	34,09

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	13,11	9,76	6,14	15,56	3,85	25,00	25,00
5-9 dnů	18,03	15,85	28,95	32,22	26,92	25,00	30,00
10-14 dnů	27,87	26,83	22,81	21,11	35,90	20,45	12,50
15-19 dnů	6,56	8,54	12,28	6,67	7,69	2,27	10,00
20-24 dnů	8,20	14,63	11,40	11,11	7,69	13,64	15,00
25 a více dnů	26,23	24,39	18,42	13,33	17,95	13,64	7,50

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	85,29	13,24	1,47	0,00	1,16
2000	86,75	13,25	0,00	0,00	1,13
2001	86,84	13,16	0,00	0	1,13
2002	88,76	11,24	0,00	0,00	1,11
2003	91,25	8,75	0,00	0,00	1,09
2004	89,36	10,64	0,00	0,00	1,11
2005	88,37	11,63	0,00	0,00	1,12

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	79,41	19,12	1,47	0,00	1,22
2000	71,08	26,51	2,41	0,00	1,31
2001	79,82	19,30	0,00	0,88	1,22
2002	71,91	28,09	0,00	0,00	1,28
2003	88,75	10,00	0,00	1,25	1,14
2004	76,60	19,15	2,13	2,13	1,30
2005	88,37	11,63	0,00	0,00	1,12

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	57,14	41,27	1,59	0,00	1,44
2000	55,13	43,59	1,28	0,00	1,46
2001	62,96	35,19	1,85	0,00	1,39
2002	51,76	43,53	4,71	0,00	1,53
2003	69,74	26,32	2,63	1,32	1,36
2004	60,47	37,21	2,33	0,00	1,42
2005	73,68	26,32	0,00	0,00	1,26

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	19,70	34,85	45,45
2000	3,80	16,46	32,91	46,84
2001	4,46	16,07	39,29	40,18
2002	2,25	24,72	33,71	39,33
2003	5,26	15,79	28,95	50,00
2004	6,52	26,09	39,13	28,26
2005	4,88	26,83	36,59	31,71

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	67,69	1,54	0,00	30,77
2000	69,14	1,23	0,00	29,63
2001	65,14	2,75	0,00	32,11
2002	70,45	2,27	0,00	27,27
2003	65,79	0,00	0,00	34,21
2004	68,89	4,44	2,22	24,44
2005	81,40	2,33	0,00	16,28

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	59,38	28,13	12,50
2000	63,51	27,03	9,46
2001	59,46	33,33	7,21
2002	65,91	26,14	7,95
2003	75,00	21,05	3,95
2004	63,04	32,61	4,35
2005	70,00	27,50	2,50

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	46,43	33,93	19,64
2000	39,73	52,05	8,22
2001	39,45	53,21	7,34
2002	46,99	43,37	9,64
2003	50,00	37,88	12,12
2004	43,90	43,90	12,20
2005	47,50	45,00	7,50

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	42,00	18,00	40,00
2000	28,36	31,34	40,30
2001	31,25	35,42	33,33
2002	31,17	35,06	33,77
2003	30,65	43,55	25,81
2004	28,57	34,29	37,14
2005	38,89	38,89	22,22

Vysoká míra spokojenosti panuje zejména s chováním a přístupem lékařů, sester, zaměstnanců během příjmu do nemocnice a s průběhem vizit. Na vysoké úrovni je také osobní představení lékařů, sester a ostatních zaměstnanců při prvním kontaktu s pacientem.

3.2.4 Neurologická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
35	28	31	48	30	38	42

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	32,35	28,57	36,67	37,50	36,67	32,43	35,71
žena	67,65	71,43	63,33	62,50	63,33	67,57	64,29

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,38
20-29 let	11,43	11,11	3,33	6,25	10,00	18,42	4,76
30-39 let	17,14	18,52	13,33	8,33	23,33	13,16	28,57
40-49 let	25,71	22,22	16,67	25,00	13,33	23,68	16,67
50-59 let	25,71	37,04	30,00	27,08	33,33	28,95	21,43
60-69 let	11,43	7,41	26,67	16,67	13,33	7,89	14,29
70 a více let	8,57	3,70	10,00	16,67	6,67	7,89	11,90

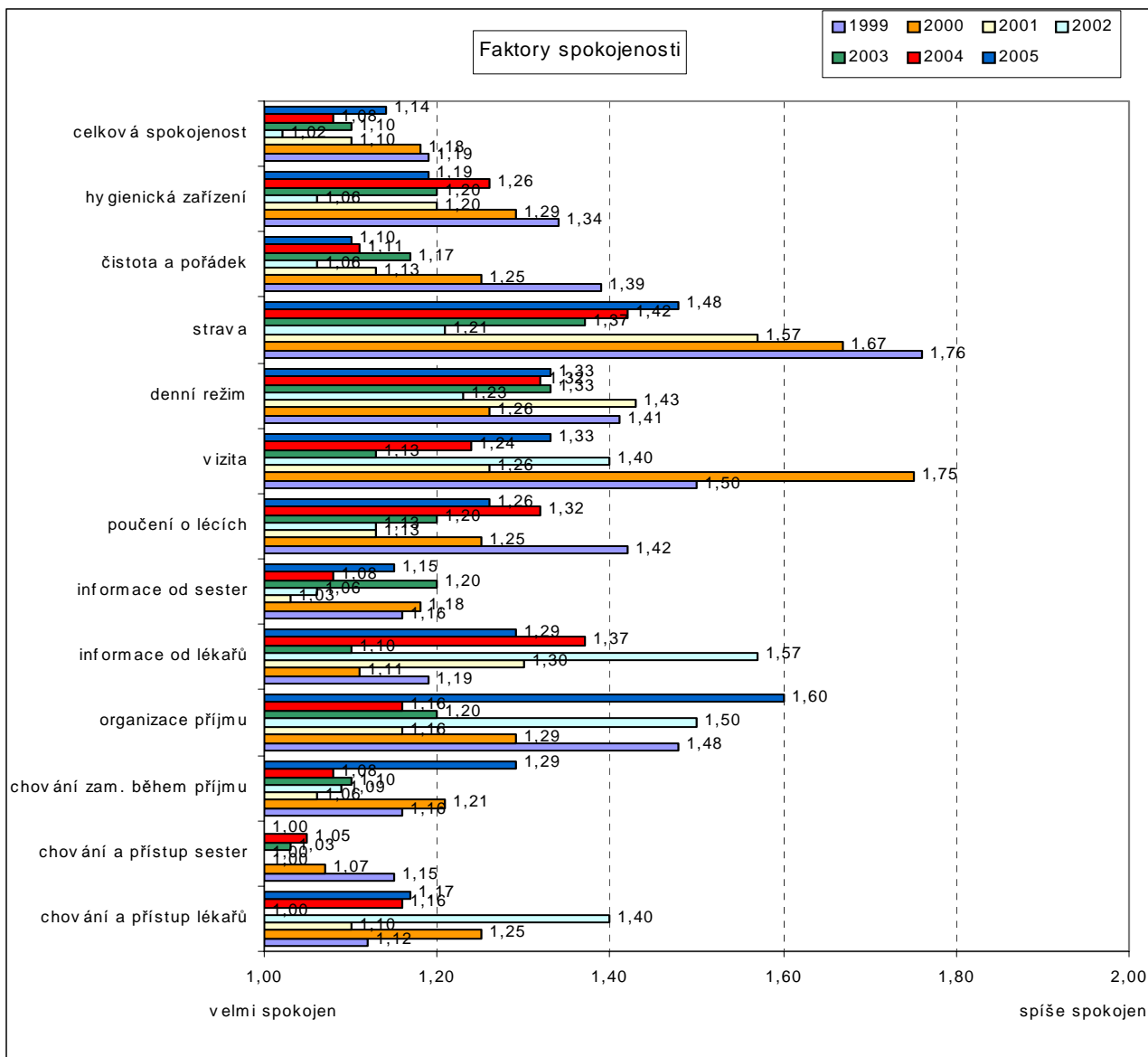
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	28,57	14,29	40,00	31,25	51,72	26,32	30,95
podruhé	25,71	21,43	13,33	25,00	24,14	28,95	19,05
vícekrát	45,71	64,29	46,67	43,75	24,14	44,74	50,00

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	8,82	11,54	6,67	6,82	6,67	24,32	4,88
5-9 dnů	35,29	23,08	46,67	34,09	36,67	40,54	48,78
10-14 dnů	23,53	53,85	33,33	25,00	36,67	29,73	29,27
15-19 dnů	14,71	3,85	3,33	11,36	10,00	2,70	7,32
20-24 dnů	8,82	7,69	0,00	18,18	3,33	2,70	7,32
25 a více dnů	8,82	0,00	10,00	4,55	6,67	0,00	2,44

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	81,25	18,75	0,00	0,00	1,19
2000	82,14	17,86	0,00	0,00	1,18
2001	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2002	97,92	2,08	0,00	0,00	1,02
2003	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2004	92,11	7,89	0,00	0,00	1,08
2005	85,71	14,29	0,00	0,00	1,14

Doporučení FN sP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	78,13	21,88	0,00	0,00	1,22
2000	96,43	3,57	0,00	0,00	1,04
2001	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2002	93,75	6,25	0,00	0,00	1,06
2003	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
2004	92,11	7,89	0,00	0,00	1,08
2005	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	34,38	65,63	0,00	0,00	1,66
2000	57,14	42,86	0,00	0,00	1,43
2001	34,48	62,07	3,45	0,00	1,69
2002	42,55	55,32	2,13	0,00	1,60
2003	72,41	27,59	0,00	0,00	1,28
2004	52,78	44,44	2,78	0,00	1,50
2005	42,86	54,76	2,38	0,00	1,60

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	3,13	12,50	37,50	46,88
2000	0,00	3,57	17,86	78,57
2001	3,33	6,67	23,33	66,67
2002	0,00	6,25	41,67	52,08
2003	3,33	10,00	36,67	50,00
2004	2,70	10,81	32,43	54,05
2005	0,00	4,88	39,02	56,10

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	84,38	9,38	0,00	6,25
2000	80,77	3,85	0,00	15,38
2001	83,33	3,33	0,00	13,33
2002	93,75	0,00	0,00	6,25
2003	86,67	3,33	0,00	10,00
2004	73,68	5,26	0,00	21,05
2005	95,24	0,00	0,00	4,76

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	53,13	21,88	25,00
2000	50,00	38,46	11,54
2001	51,72	41,38	6,90
2002	35,56	42,22	22,22
2003	33,33	46,67	20,00
2004	35,14	40,54	24,32
2005	46,34	43,90	9,76

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	60,00	22,86	17,14
2000	61,54	23,08	15,38
2001	62,96	25,93	11,11
2002	57,78	35,56	6,67
2003	31,03	41,38	27,59
2004	31,43	48,57	20,00
2005	46,34	43,90	9,76

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
--	--------------	--------------	----

1999	21,74	30,43	47,83
2000	27,27	31,82	40,91
2001	29,17	29,17	41,67
2002	7,50	45,00	47,50
2003	25,93	22,22	51,85
2004	23,53	32,35	44,12
2005	18,92	35,14	45,95

Dlouhodobě existuje téměř maximální spokojenost s chováním a přístupem sester, na vysoké úrovni se udržuje hodnocení informací, které sestry poskytují pacientům.

3.2.5 Klinika léčebné rehabilitace

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2004	2005
28	23	27	16	29	20

Data za rok 2003 nebyla k dispozici.

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2004	2005
muž	57,14	56,52	37,04	25,00	58,62	22,22
žena	42,86	43,48	62,96	75,00	41,38	77,78

Věk

	1999	2000	2001	2002	2004	2005
do 19 let	3,57	8,70	3,70	0,00	3,57	5,26
20-29 let	14,29	0,00	0,00	12,50	0,00	5,26
30-39 let	10,71	4,35	3,70	6,25	25,00	0,00
40-49 let	10,71	21,74	18,52	6,25	14,29	15,79
50-59 let	17,86	17,39	22,22	18,75	21,43	26,32
60-69 let	14,29	13,04	22,22	37,50	7,14	21,05
70 a více let	28,57	34,78	29,63	18,75	28,57	26,32

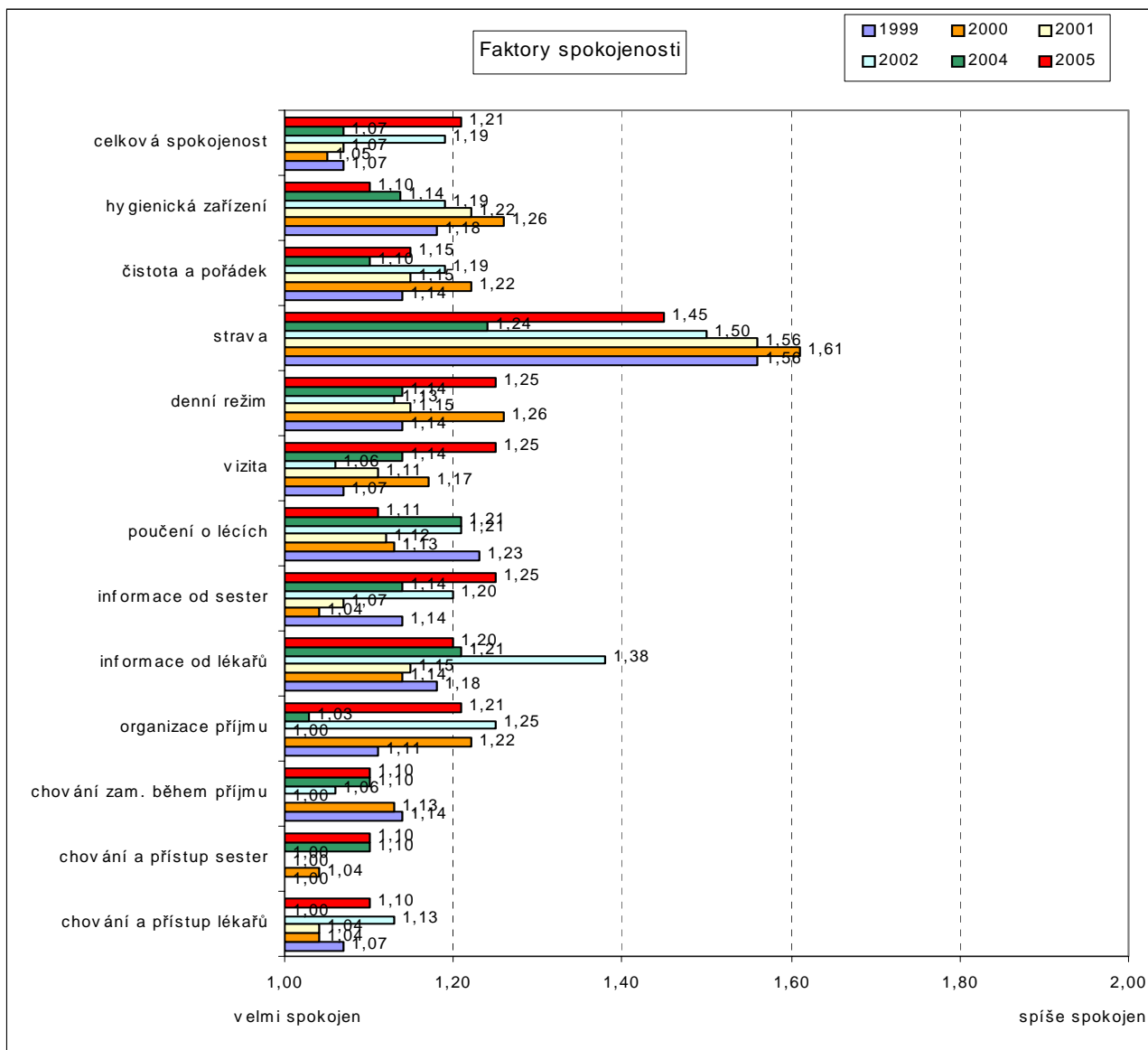
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2004	2005
poprvé	64,29	65,22	51,85	62,50	50,00	42,11
podruhé	10,71	13,04	25,93	25,00	21,43	10,53
vícekrát	25,00	21,74	22,22	12,50	28,57	47,37

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2004	2005
do 4 dnů	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5-9 dnů	0,00	4,35	3,85	0,00	3,85	0,00
10-14 dnů	0,00	0,00	3,85	0,00	7,69	31,58
15-19 dnů	0,00	0,00	7,69	12,50	7,69	21,05
20-24 dnů	7,14	13,04	15,38	6,25	3,85	15,79
25 a více dnů	92,86	82,61	69,23	81,25	76,92	31,58

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	92,86	7,14	0,00	0,00	1,07
2000	95,24	4,76	0,00	0,00	1,05
2001	92,59	7,41	0,00	0,00	1,07
2002	81,25	18,75	0,00	0,00	1,19
2004	93,10	6,90	0,00	0,00	1,07
2005	78,95	21,05	0,00	0,00	1,21

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	89,29	10,71	0,00	0,00	1,11
2000	95,65	4,35	0,00	0,00	1,04
2001	92,59	7,41	0,00	0,00	1,07
2002	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13
2004	89,66	10,34	0,00	0,00	1,10
2005	52,63	47,37	0,00	0,00	1,47

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	67,86	32,14	0,00	0,00	1,32
2000	59,09	36,36	4,55	0,00	1,45
2001	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2002	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2004	67,86	32,14	0,00	0,00	1,32
2005	57,14	35,71	7,14	0,00	1,50

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	3,57	7,14	39,29	50,00
2000	0,00	8,70	47,83	43,48
2001	0,00	14,81	40,74	44,44
2002	6,25	25,00	31,25	37,50
2004	6,90	10,34	48,28	34,48
2005	0,00	5,88	17,65	76,47

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	67,86	0,00	0,00	32,14
2000	86,96	0,00	0,00	13,04
2001	69,23	7,69	0,00	23,08
2002	80,00	6,67	0,00	13,33
2004	96,43	0,00	0,00	3,57
2005	83,33	5,56	0,00	11,11

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	75,00	17,86	7,14
2000	80,95	19,05	0,00
2001	81,48	18,52	0,00
2002	53,33	33,33	13,33
2004	51,72	44,83	3,45
2005	76,47	23,53	0,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	59,26	29,63	11,11
2000	36,84	63,16	0,00
2001	80,00	12,00	8,00
2002	58,33	25,00	16,67
2004	41,38	44,83	13,79
2005	35,29	64,71	0,00

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	40,00	24,00	36,00
2000	38,89	38,89	22,22
2001	54,17	29,17	16,67
2002	27,27	54,55	18,18
2004	27,59	44,83	27,59
2005	25,00	50,00	25,00

Vysoká míra spokojenosti je s přístupem a chováním sester, na vysoké úrovni je spokojenost s chováním zaměstnanců během příjmu do nemocnice a také s přístupem lékařů. Klinika si udržuje vysoký kredit (výjimkou je rok 2005). Osobní představení lékařů, sester a ostatních zaměstnanců je nadstandardní.

3.2.6 Oddělení kožní

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
49	53	51	44	45	18	53

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	38,78	47,17	52,00	40,91	51,11	50,00	45,28
žena	61,22	52,83	48,00	59,09	48,89	50,00	54,72

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	0,00	6,12	2,44	0,00	5,56	3,92
20-29 let	6,12	9,62	14,29	4,88	6,82	16,67	5,88
30-39 let	14,29	19,23	20,41	12,20	13,64	16,67	11,76
40-49 let	18,37	21,15	18,37	26,83	11,36	27,78	17,65
50-59 let	16,33	17,31	14,29	7,32	31,82	16,67	23,53
60-69 let	24,49	11,54	14,29	21,95	20,45	0,00	19,61
70 a více let	20,41	21,15	12,24	24,39	15,91	16,67	17,65

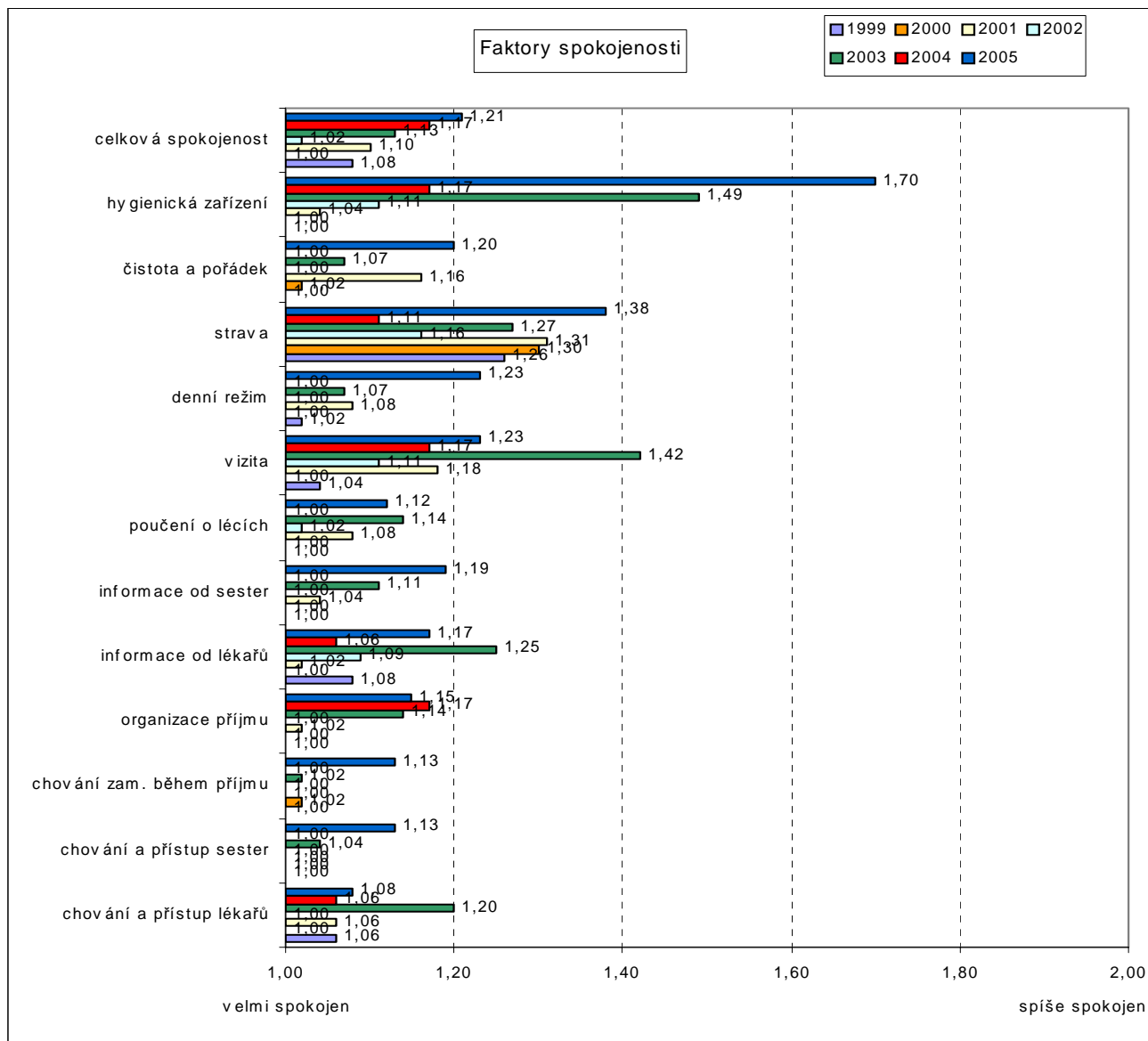
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	28,57	37,74	41,67	26,83	33,33	47,06	64,15
podruhé	59,18	43,40	37,50	56,10	28,89	11,76	15,09
vícekrát	12,24	18,87	20,83	17,07	37,78	41,18	20,75

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	0,00	0,00	4,00	0,00	2,33	11,76	7,55
5-9 dnů	12,24	16,98	36,00	21,43	18,60	41,18	22,64
10-14 dnů	40,82	35,85	40,00	28,57	41,86	23,53	30,19
15-19 dnů	36,73	24,53	14,00	33,33	27,91	17,65	15,09
20-24 dnů	10,20	13,21	6,00	14,29	4,65	0,00	18,87
25 a více dnů	0,00	9,43	0,00	2,38	4,65	5,88	5,66

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	95,92	2,04	0,00	2,04	1,08
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2002	97,73	2,27	0,00	0,00	1,02
2003	86,67	13,33	0,00	0,00	1,13
2004	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
2005	78,85	21,15	0,00	0,00	1,21

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	93,88	4,08	0,00	2,04	1,10
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	74,00	26,00	0,00	0,00	1,26
2002	93,18	6,82	0,00	0,00	1,07
2003	80,00	17,78	2,22	0,00	1,22
2004	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2005	80,77	19,23	0,00	0,00	1,19

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	79,59	20,41	0,00	0,00	1,20
2000	73,58	26,42	0,00	0,00	1,26
2001	52,00	48,00	0,00	0,00	1,48
2002	61,36	38,64	0,00	0,00	1,39
2003	42,22	57,78	0,00	0,00	1,58
2004	76,47	23,53	0,00	0,00	1,24
2005	40,38	53,85	5,77	0,00	1,65

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	0,00	6,12	93,88
2000	0,00	0,00	9,43	90,57
2001	0,00	0,00	32,00	68,00
2002	0,00	0,00	2,27	97,73
2003	2,22	6,67	22,22	68,89
2004	0,00	0,00	0,00	100,00
2005	0,00	20,00	22,00	58,00

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	89,80	0,00	0,00	10,20
2000	90,57	0,00	0,00	9,43
2001	67,35	0,00	0,00	32,65
2002	97,73	0,00	0,00	2,27
2003	68,89	2,22	0,00	28,89
2004	82,35	0,00	0,00	17,65
2005	37,25	0,00	0,00	62,75

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	91,67	8,33	0,00
2000	98,11	0,00	1,89
2001	96,00	4,00	0,00
2002	95,45	4,55	0,00
2003	57,78	26,67	15,56
2004	94,12	5,88	0,00
2005	48,00	44,00	8,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	97,96	2,04	0,00
2000	98,11	0,00	1,89
2001	100,00	0,00	0,00
2002	97,56	2,44	0,00
2003	77,27	4,55	18,18
2004	94,12	5,88	0,00
2005	36,17	34,04	29,79

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	93,62	6,38	0,00
2000	92,16	5,88	1,96
2001	100,00	0,00	0,00
2002	86,11	11,11	2,78
2003	57,14	23,81	19,05
2004	94,12	5,88	0,00
2005	12,82	25,64	61,54

Jeden z nejlépe hodnocených útvarů, i když v posledních třech letech se ve vybraných položkách téměř maximální spokojenost mírně snížila. Na vysoké úrovni je osobní představení lékařů, sester i ostatních zaměstnanců.

3.2.7 Oddělení psychiatrické

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
25	27	57	60	33	29	49

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	36,00	25,93	46,43	52,54	19,35	51,72	38,78
žena	64,00	74,07	53,57	47,46	80,65	48,28	61,22

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	8,33	7,41	10,71	6,78	0,00	10,34	16,33
20-29 let	12,50	29,63	17,86	23,73	12,90	20,69	14,29
30-39 let	16,67	25,93	16,07	22,03	25,81	20,69	20,41
40-49 let	41,67	22,22	26,79	30,51	35,48	20,69	20,41
50-59 let	4,17	11,11	17,86	15,25	25,81	17,24	24,49
60-69 let	12,50	0,00	8,93	1,69	0,00	10,34	4,08
70 a více let	4,17	3,70	1,79	0,00	0,00	0,00	0,00

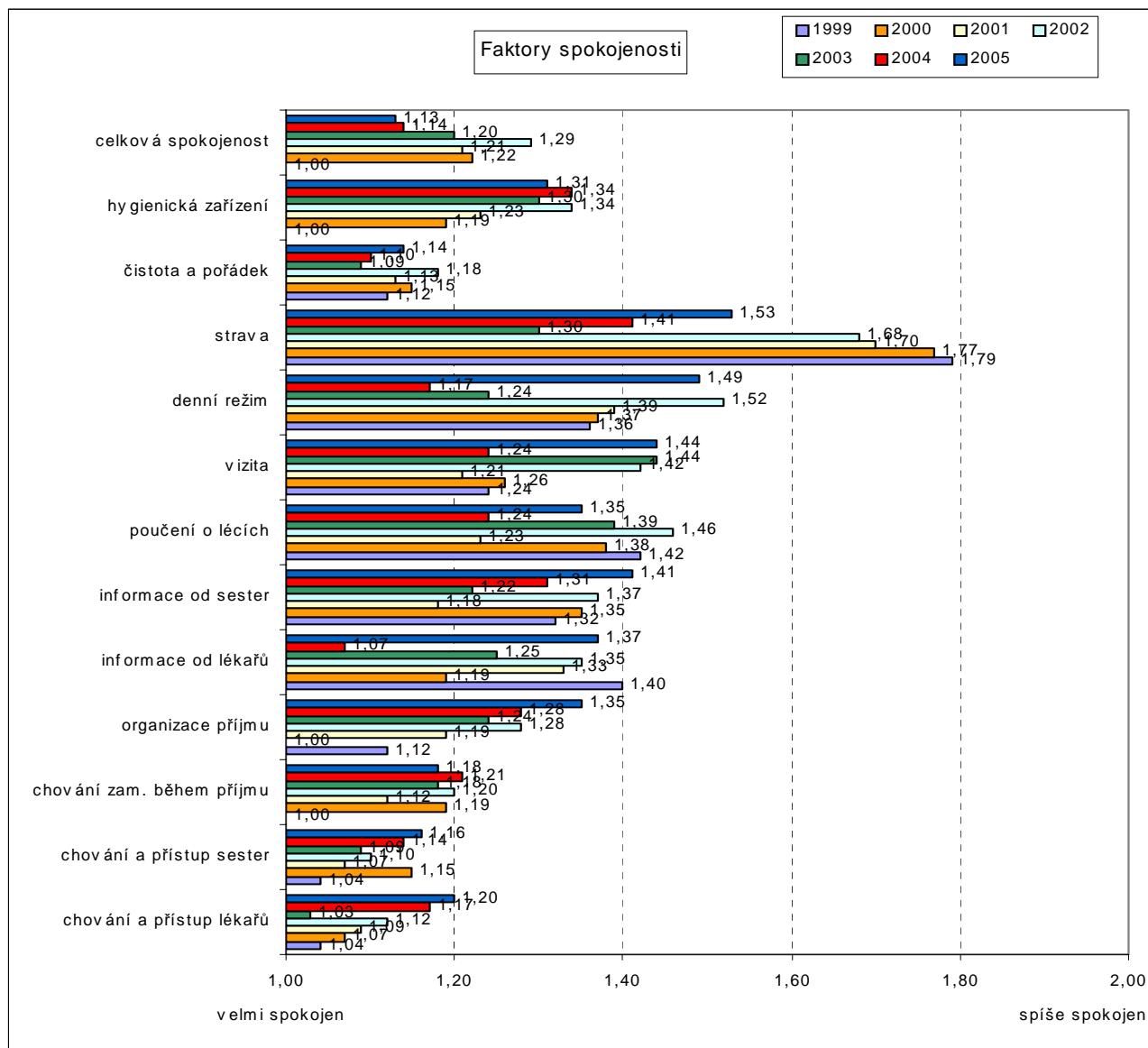
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	62,50	70,37	64,29	54,24	67,74	41,38	63,27
podruhé	29,17	22,22	21,43	25,42	12,90	37,93	24,49
vícekrát	8,33	7,41	14,29	20,34	19,35	20,69	12,24

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	8,00	3,70	7,14	6,78	0,00	0,00	2,04
5-9 dnů	24,00	11,11	26,79	15,25	0,00	24,14	12,24
10-14 dnů	44,00	29,63	21,43	35,59	26,67	13,79	32,65
15-19 dnů	12,00	29,63	21,43	20,34	23,33	17,24	24,49
20-24 dnů	4,00	25,93	21,43	20,34	40,00	20,69	24,49
25 a více dnů	8,00	0,00	1,79	1,69	10,00	24,14	4,08

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2000	77,78	22,22	0,00	0,00	1,22
2001	82,46	15,79	0,00	1,75	1,21
2002	71,19	28,81	0,00	0,00	1,29
2003	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2004	86,21	13,79	0,00	0,00	1,14
2005	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25
2000	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2001	77,19	21,05	0,00	1,75	1,26
2002	72,41	24,14	0,00	3,45	1,34
2003	83,87	16,13	0,00	0,00	1,16
2004	86,21	13,79	0,00	0,00	1,14
2005	75,51	22,45	2,04	0,00	1,27

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	50,00	45,83	4,17	0,00	1,54
2000	37,04	62,96	0,00	0,00	1,63
2001	52,63	45,61	1,75	0,00	1,49
2002	52,63	40,35	7,02	0,00	1,54
2003	48,28	48,28	3,45	0,00	1,55
2004	67,86	28,57	3,57	0,00	1,36
2005	58,33	35,42	6,25	0,00	1,48

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	4,17	29,17	29,17	37,50
2000	3,70	7,41	48,15	40,74
2001	3,51	17,54	47,37	31,58
2002	5,17	20,69	27,59	46,55
2003	0,00	12,90	38,71	48,39
2004	6,90	13,79	24,14	55,17
2005	2,08	16,67	35,42	45,83

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	66,67	4,17	0,00	29,17
2000	70,37	0,00	0,00	29,63
2001	70,18	5,26	0,00	24,56
2002	63,79	0,00	0,00	36,21
2003	32,26	3,23	0,00	64,52
2004	62,07	0,00	0,00	37,93
2005	61,22	0,00	0,00	38,78

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	56,00	36,00	8,00
2000	72,00	16,00	12,00
2001	78,18	20,00	1,82
2002	56,14	31,58	12,28
2003	70,00	30,00	0,00
2004	72,41	24,14	3,45
2005	78,72	19,15	2,13

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	29,17	54,17	16,67
2000	54,17	16,67	29,17
2001	61,11	31,48	7,41
2002	49,06	37,74	13,21
2003	50,00	46,43	3,57
2004	50,00	32,14	17,86
2005	71,74	26,09	2,17

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	17,39	39,13	43,48
2000	43,48	21,74	34,78
2001	59,26	22,22	18,52
2002	33,33	40,74	25,93
2003	42,31	53,85	3,85
2004	46,43	28,57	25,00
2005	54,35	34,78	10,87

K nejlépe hodnoceným faktorům patří chování a přístup sester, lékařů a čistota a pořádek. Osobní představení lékařů, sester a ostatních zaměstnanců dosahuje nadstandardních hodnot.

3.2.8 Chirurgická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
35	46	36	205	118	230	201

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	45,71	31,11	41,67	39,11	40,87	38,00	42,93
žena	54,29	68,89	58,33	60,89	59,13	62,00	57,07

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	2,86	2,17	9,09	5,03	3,51	10,91	2,62
20-29 let	11,43	8,70	21,21	10,05	0,88	12,73	7,85
30-39 let	14,29	4,35	15,15	8,04	16,67	14,09	15,18
40-49 let	17,14	23,91	15,15	18,09	21,93	15,91	13,09
50-59 let	17,14	28,26	24,24	28,64	28,95	21,82	25,65
60-69 let	17,14	23,91	9,09	17,09	18,42	13,64	21,99
70 a více let	20,00	8,70	6,06	13,07	9,65	10,91	13,61

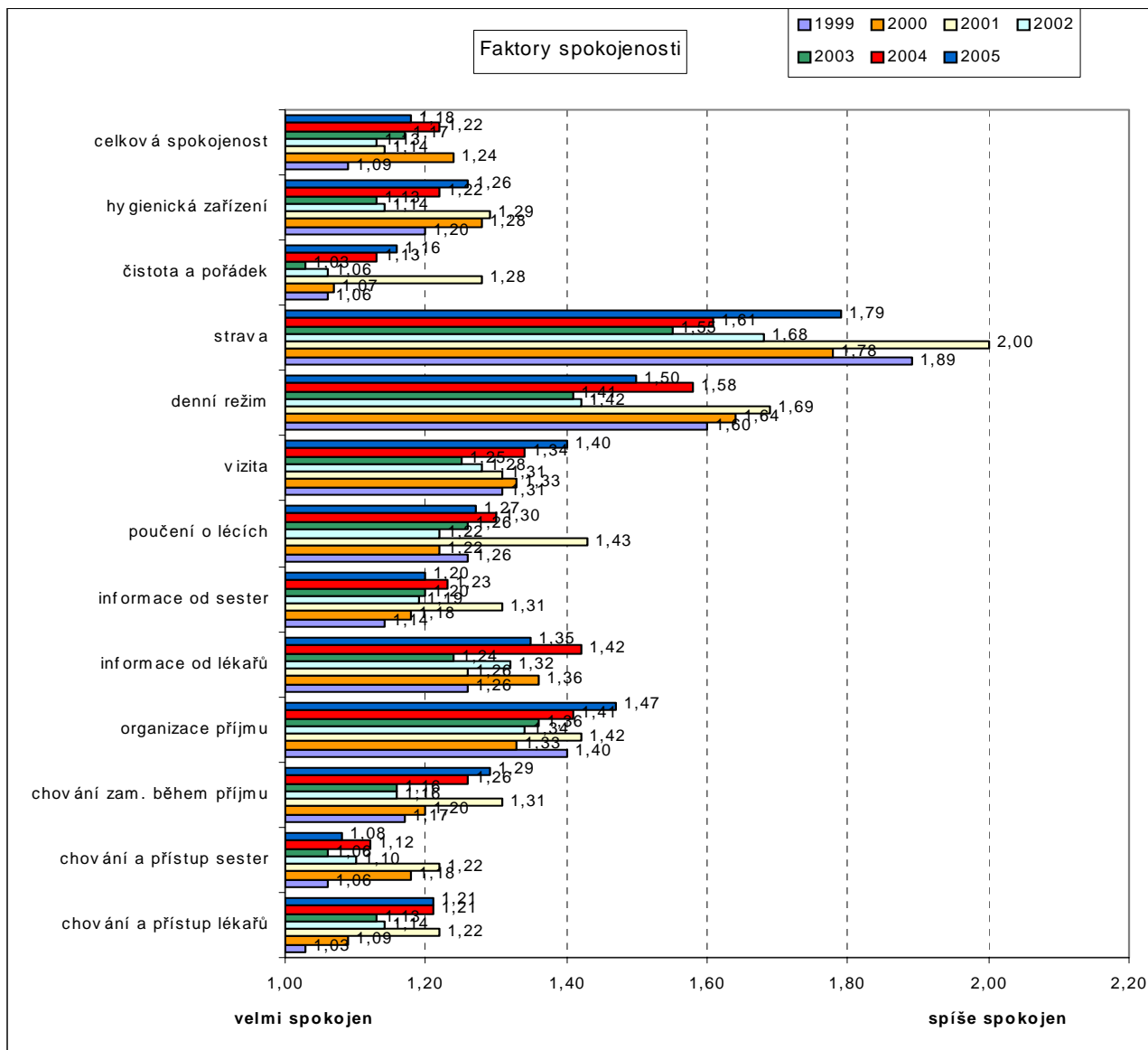
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	48,57	60,87	61,11	57,29	52,63	50,88	44,21
podruhé	17,14	26,09	16,67	24,12	28,95	27,88	29,47
vícekrát	34,29	13,04	22,22	18,59	18,42	21,24	26,32

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	17,14	13,33	35,29	38,38	23,89	42,86	38,42
5-9 dnů	34,29	40,00	17,65	40,40	36,28	31,80	33,16
10-14 dnů	28,57	22,22	14,71	11,62	22,12	17,51	17,37
15-19 dnů	5,71	13,33	17,65	2,53	6,19	2,30	2,63
20-24 dnů	2,86	2,22	5,88	2,02	2,65	2,76	2,63
25 a více dnů	11,43	8,89	8,82	5,05	8,85	2,76	5,79

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	velmi nespokojen	spíše nespokojen	vážený průměr
1999	91,43	8,57	0,00	0,00	1,09
2000	80,43	17,39	0,00	2,17	1,24
2001	86,11	13,89	0,00	0,00	1,14
2002	87,94	11,56	0,00	0,50	1,13
2003	83,48	16,52	0,00	0,00	1,17
2004	79,13	19,57	1,30	0,00	1,22
2005	82,05	17,95	0,00	0,00	1,18

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	82,35	17,65	0,00	0,00	1,18
2000	80,43	17,39	2,17	0,00	1,22
2001	80,56	16,67	2,78	0,00	1,22
2002	84,08	14,93	0,50	0,50	1,17
2003	81,58	16,67	1,75	0,00	1,20
2004	77,39	21,74	0,87	0,00	1,23
2005	82,74	16,75	0,51	0,00	1,18

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	65,63	31,25	3,13	0,00	1,38
2000	59,46	37,84	2,70	0,00	1,43
2001	54,55	45,45	0,00	0,00	1,45
2002	62,69	35,23	2,07	0,00	1,39
2003	54,21	43,93	1,87	0,00	1,48
2004	69,71	27,88	1,92	0,48	1,33
2005	56,99	41,40	1,08	0,54	1,45

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	2,86	14,29	34,29	48,57
2000	4,44	15,56	20,00	60,00
2001	2,86	17,14	31,43	48,57
2002	2,07	8,81	30,57	58,55
2003	0,00	8,04	43,75	48,21
2004	3,56	12,00	35,56	48,89
2005	4,71	10,99	41,36	42,93

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	77,14	11,43	0,00	11,43
2000	79,07	9,30	0,00	11,63
2001	88,89	2,78	0,00	8,33
2002	81,54	5,13	0,00	13,33
2003	79,28	3,60	0,00	17,12
2004	77,23	5,80	0,00	16,96
2005	73,44	7,81	0,00	18,75

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	38,71	38,71	22,58
2000	11,63	48,84	39,53
2001	21,21	45,45	33,33
2002	30,53	49,47	20,00
2003	30,28	52,29	17,43
2004	39,55	37,27	23,18
2005	29,89	48,91	21,20

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	22,58	41,94	35,48
2000	11,63	48,84	39,53
2001	20,00	43,33	36,67
2002	22,09	47,67	30,23
2003	26,67	45,71	27,62
2004	36,59	33,17	30,24
2005	25,44	45,56	28,99

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	13,33	40,00	46,67
2000	5,13	30,77	64,10
2001	10,71	25,00	64,29
2002	12,42	27,33	60,25
2003	16,00	33,00	51,00
2004	25,52	26,04	48,44
2005	18,35	27,85	53,80

Nejvyšší míra spokojenosti je na klinice s chováním a přístupem sester a lékařů a také s čistotou a pořádkem.

Výsledky podle stanic

Počty respondentů

	stanice A	stanice B	stanice C+D
2002	43	86	76
2003	39	46	33
2004	25	110	95
2005	48	80	73

Faktory spokojenosti

	2002			2003			2004			2005		
	A	B	C+D	A	B	C+D	A	B	C+D	A	B	C+D
chování a přístup lékařů	1,05	1,21	1,11	1,08	1,13	1,18	1,13	1,31	1,13	1,10	1,29	1,20
chování a přístup sester	1,21	1,13	1,01	1,08	1,09	1,00	1,13	1,14	1,08	1,02	1,11	1,08
chování zam. během příjmu	1,10	1,24	1,12	1,08	1,26	1,12	1,04	1,41	1,15	1,11	1,40	1,27
organizace příjmu	1,23	1,47	1,25	1,21	1,46	1,39	1,17	1,48	1,38	1,33	1,58	1,43
informace od lékařů	1,26	1,41	1,25	1,13	1,37	1,19	1,26	1,38	1,50	1,23	1,46	1,29
informace od sester	1,22	1,28	1,08	1,23	1,24	1,09	1,13	1,20	1,29	1,13	1,27	1,17
poučení o lécích	1,20	1,30	1,14	1,24	1,33	1,18	1,29	1,31	1,29	1,26	1,34	1,19
vizita	1,21	1,45	1,12	1,21	1,35	1,17	1,13	1,41	1,31	1,26	1,51	1,39
denní režim	1,45	1,59	1,21	1,29	1,49	1,45	1,42	1,68	1,52	1,44	1,67	1,37
strava	1,66	1,94	1,39	1,61	1,59	1,42	1,70	1,63	1,58	1,70	1,99	1,64
čistota a pořádek	1,12	1,07	1,03	1,05	1,02	1,00	1,13	1,16	1,11	1,11	1,20	1,14
hygienická zařízení	1,19	1,15	1,09	1,15	1,04	1,22	1,22	1,22	1,21	1,17	1,35	1,23
celková spokojenost	1,15	1,15	1,10	1,08	1,26	1,13	1,20	1,23	1,22	1,19	1,18	1,17

Celková spokojenost

		velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
2002	stanice A	85,37	14,63	0,00	0,00	1,15
	stanice B	84,71	15,29	0,00	0,00	1,15
	stanice C+D	93,15	5,48	0,00	1,37	1,10
2003	stanice A	92,11	7,89	0,00	0,00	1,08
	stanice B	73,91	26,09	0,00	0,00	1,26
	stanice C	87,10	12,90	0,00	0,00	1,13
2004	stanice A	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
	stanice B	79,09	19,09	1,82	0,00	1,23
	stanice C+D	78,95	20,00	1,05	0,00	1,22
2005	stanice A	80,85	19,15	0,00	0,00	1,19
	stanice B	82,05	17,95	0,00	0,00	1,18
	stanice C+D	82,86	17,14	0,00	0,00	1,17

Doporučení FNsp

		určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
2002	stanice A	80,95	19,05	0,00	0,00	1,19
	stanice B	81,40	16,28	1,16	1,16	1,22
	stanice C+D	89,04	10,96	0,00	0,00	1,11
2003	stanice A	89,47	10,53	0,00	0,00	1,11
	stanice B	73,91	21,74	4,35	0,00	1,30
	stanice C	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
2004	stanice A	76,00	24,00	0,00	0,00	1,24
	stanice B	82,73	15,45	1,82	0,00	1,19
	stanice C+D	71,58	28,42	0,00	0,00	1,28
2005	stanice A	89,36	10,64	0,00	0,00	1,11
	stanice B	78,48	20,25	1,27	0,00	1,23
	stanice C+D	83,10	16,90	0,00	0,00	1,17

Úroveň lékařských výkonů

		velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
2002	stanice A	64,10	35,90	0,00	0,00	1,36
	stanice B	65,06	32,53	2,41	0,00	1,37
	stanice C+D	59,15	38,03	2,82	0,00	1,44
2003	stanice A	62,16	35,14	2,70	0,00	1,41
	stanice B	35,56	64,44	0,00	0,00	1,64
	stanice C	76,00	20,00	4,00	0,00	1,28
2004	stanice A	63,64	31,82	4,55	0,00	1,41
	stanice B	80,39	19,61	0,00	0,00	1,20
	stanice C+D	58,33	36,90	3,57	1,19	1,48
2005	stanice A	54,35	43,48	0,00	2,17	1,50
	stanice B	57,89	39,47	2,63	0,00	1,45
	stanice C+D	57,81	42,19	0,00	0,00	1,42

Soukromí

		silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
2002	stanice A	2,70	13,51	37,84	45,95
	stanice B	3,57	7,14	34,52	54,76
	stanice C+D	0,00	8,33	22,22	69,44
2003	stanice A	0,00	8,11	37,84	54,05
	stanice B	0,00	10,87	45,65	43,48
	stanice C	0,00	3,45	48,28	48,28
2004	stanice A	0,00	24,00	36,00	40,00
	stanice B	5,45	10,91	33,64	50,00
	stanice C+D	2,22	10,00	37,78	50,00
2005	stanice A	4,26	17,02	36,17	42,55
	stanice B	5,19	10,39	45,45	38,96
	stanice C+D	4,48	7,46	40,30	47,76

Včasnost urgentní pomoci

		ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
2002	stanice A	75,00	15,00	0,00	10,00
	stanice B	85,71	4,76	0,00	9,52
	stanice C+D	80,28	0,00	0,00	19,72
2003	stanice A	85,71	2,86	0,00	11,43
	stanice B	84,78	6,52	0,00	8,70
	stanice C	63,33	0,00	0,00	36,67
2004	stanice A	64,00	8,00	0,00	28,00
	stanice B	82,64	4,59	0,00	9,17
	stanice C+D	70,00	6,67	0,00	23,33
2005	stanice A	78,26	10,87	0,00	10,87
	stanice B	75,00	10,53	0,00	14,47
	stanice C+D	68,57	2,86	0,00	28,57

Představení - lékaři

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	20,51	61,54	17,95
	stanice B	27,06	54,12	18,82
	stanice C+D	40,91	36,36	22,73
2003	stanice A	47,22	38,89	13,89
	stanice B	24,44	68,89	6,67
	stanice C+D	17,86	42,86	39,29
2004	stanice A	52,17	43,48	4,35
	stanice B	52,78	36,11	11,11
	stanice C+D	20,22	37,08	42,70
2005	stanice A	57,78	31,11	11,11
	stanice B	12,00	65,33	22,67
	stanice C+D	31,25	42,19	26,56

Představení - sestry

		ano, všechny	ano, některé	ne
2002	stanice A	19,44	52,78	27,78
	stanice B	24,39	51,22	24,39
	stanice C+D	20,37	38,89	40,74
2003	stanice A	37,50	46,88	15,63
	stanice B	30,43	56,52	13,04
	stanice C	7,41	25,93	66,67
2004	stanice A	47,62	38,10	14,29
	stanice B	54,00	36,00	10,00
	stanice C+D	13,10	28,57	58,33
2005	stanice A	51,16	37,21	11,63
	stanice B	12,68	61,97	25,35
	stanice C+D	21,82	30,91	47,27

Představení - ostatní zaměstnanci

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	8,11	29,73	62,16
	stanice B	12,16	33,78	54,05
	stanice C+D	16,00	16,00	68,00
2003	stanice A	32,26	29,03	38,71
	stanice B	8,89	46,67	44,44
	stanice C	8,33	12,50	79,17
2004	stanice A	26,32	26,32	47,37
	stanice B	42,55	29,79	27,60
	stanice C+D	5,06	21,52	73,42
2005	stanice A	33,33	28,21	38,46
	stanice B	10,29	38,24	51,47
	stanice C+D	17,65	13,73	68,63

3.2.9 Neurochirurgická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
66	72	68	62	35	62	92

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	63,64	56,94	52,24	41,94	48,57	51,61	50,55
žena	36,36	43,06	47,76	58,06	51,43	48,39	49,45

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	3,03	0,00	0,00	0,00	2,86	0,00	2,17
20-29 let	6,06	5,71	1,49	12,90	0,00	5,00	9,78
30-39 let	24,24	20,00	16,42	27,42	37,14	28,33	23,91
40-49 let	37,88	30,00	47,76	24,19	20,00	25,00	26,09
50-59 let	21,21	35,71	25,37	27,42	28,57	16,67	26,09
60-69 let	6,06	5,71	7,46	6,45	11,43	15,00	9,78
70 a více let	1,52	2,86	1,49	1,61	0,00	10,00	2,17

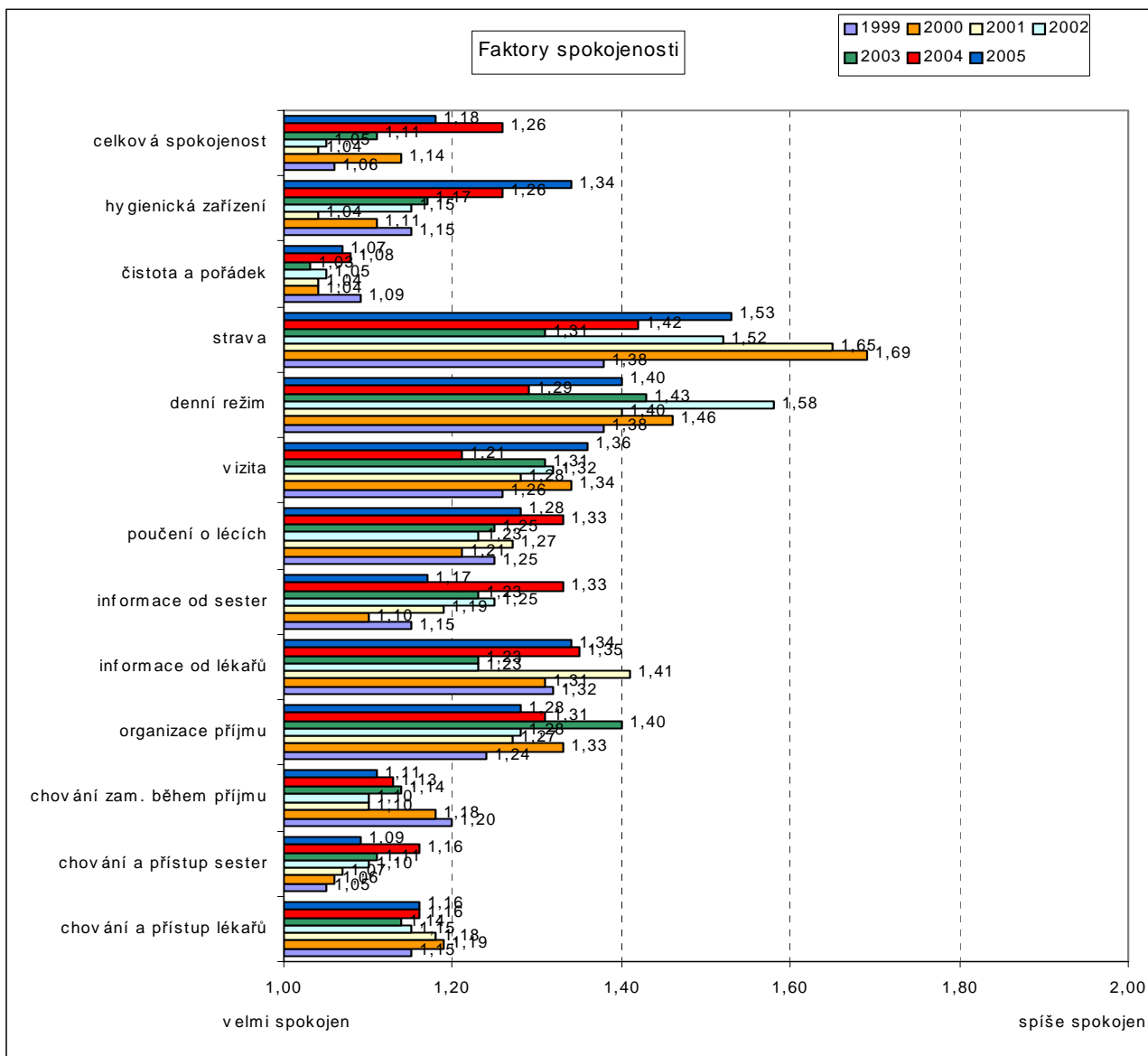
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	64,62	56,94	61,76	69,35	62,86	61,29	50,57
podruhé	27,69	23,61	26,47	17,74	25,71	24,19	28,74
vícekrát	7,69	19,44	11,76	12,90	11,43	14,52	20,69

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	6,15	1,39	1,49	6,56	3,03	12,90	8,79
5-9 dnů	27,69	33,33	44,78	40,98	60,61	43,55	51,65
10-14 dnů	38,46	30,56	37,31	29,61	12,12	25,81	24,18
15-19 dnů	4,62	13,89	8,96	8,20	3,03	3,23	4,40
20-24 dnů	9,23	12,50	5,97	4,92	6,06	3,23	3,30
25 a více dnů	13,85	8,33	1,49	9,84	15,15	11,29	7,69

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	93,94	6,06	0,00	0,00	1,06
2000	86,11	13,89	0,00	0,00	1,14
2001	95,59	4,41	0,00	0,00	1,04
2002	95,16	4,84	0,00	0,00	1,05
2003	88,57	11,43	0,00	0,00	1,11
2004	74,19	25,81	0,00	0,00	1,26
2005	81,52	18,48	0,00	0,00	1,18

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	83,33	15,15	0,00	1,52	1,20
2000	81,94	18,06	0,00	0,00	1,18
2001	91,18	8,82	0,00	0,00	1,09
2002	90,32	9,68	0,00	0,00	1,10
2003	91,43	8,57	0,00	0,00	1,09
2004	77,42	22,58	0,00	0,00	1,23
2005	80,43	19,57	0,00	0,00	1,20

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	81,54	18,46	0,00	0,00	1,18
2000	77,14	22,86	0,00	0,00	1,23
2001	73,85	26,15	0,00	0,00	1,26
2002	78,69	21,31	0,00	0,00	1,21
2003	73,53	23,53	2,94	0,00	1,29
2004	62,71	37,29	0,00	0,00	1,37
2005	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	6,06	16,67	24,24	53,03
2000	2,86	10,00	44,29	42,86
2001	0,00	8,82	35,29	55,88
2002	4,92	6,56	29,51	59,02
2003	0,00	14,29	34,29	51,43
2004	0,00	14,75	40,98	44,26
2005	0,00	9,78	32,61	57,61

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	83,33	3,03	0,00	13,64
2000	86,11	1,39	0,00	12,50
2001	79,10	1,49	0,00	19,40
2002	85,48	3,23	0,00	11,29
2003	91,18	5,88	0,00	2,94
2004	79,66	3,39	0,00	16,95
2005	94,44	2,22	0,00	3,33

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	61,54	35,38	3,08
2000	49,28	40,58	10,14
2001	40,00	46,15	13,85
2002	56,45	37,10	6,45
2003	24,24	57,58	18,18
2004	32,79	52,46	14,75
2005	48,89	46,67	4,44

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	58,06	40,32	1,61
2000	40,63	43,75	15,63
2001	21,31	47,54	31,15
2002	34,43	42,62	22,95
2003	24,24	48,48	27,27
2004	15,52	44,83	39,66
2005	21,43	61,90	16,67

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	25,86	48,28	25,86
2000	17,46	39,68	42,86
2001	14,29	30,36	55,36
2002	11,86	30,51	57,63
2003	16,13	29,03	54,84
2004	12,96	31,48	55,56
2005	17,33	33,33	49,33

Velmi vysoká spokojenost panuje s čistotou a pořádkem, s chováním a přístupem sester, lékařů a zaměstnanců během příjmu.

Výsledky podle stanic

Počty respondentů

	stanice A	stanice B
2002	24	38
2003	15	20
2004	24	38
2005	47	45

Faktory spokojenosti

	2002		2003		2004		2005	
	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B
chování a přístup lékařů	1,17	1,13	1,27	1,05	1,33	1,05	1,19	1,13
chování a přístup sester	1,00	1,16	1,13	1,10	1,13	1,19	1,13	1,04
chování zam. během příjmu	1,04	1,14	1,20	1,10	1,17	1,11	1,11	1,11
organizace příjmu	1,33	1,24	1,60	1,25	1,42	1,24	1,23	1,33
informace od lékařů	1,21	1,24	1,33	1,15	1,54	1,24	1,38	1,29
informace od sester	1,25	1,24	1,20	1,25	1,42	1,27	1,11	1,22
poučení o léčích	1,21	1,25	1,14	1,33	1,48	1,23	1,25	1,30
vizita	1,25	1,37	1,40	1,25	1,38	1,11	1,47	1,24
denní režim	1,46	1,66	1,47	1,40	1,29	1,29	1,36	1,44
strava	1,38	1,62	1,47	1,20	1,33	1,47	1,45	1,62
čistota a pořádek	1,08	1,03	1,07	1,00	1,13	1,05	1,09	1,04
hygienická zařízení	1,21	1,11	1,20	1,15	1,38	1,18	1,51	1,16
celková spokojenost	1,04	1,05	1,13	1,10	1,38	1,18	1,21	1,16

Celková spokojenost

		velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
2002	stanice A	95,83	4,17	0,00	0,00	1,04
	stanice B	94,74	5,26	0,00	0,00	1,05
2003	stanice A	86,67	13,30	0,00	0,00	1,13
	stanice B	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2004	stanice A	62,50	37,50	0,00	0,00	1,38
	stanice B	81,58	18,42	0,00	0,00	1,18
2005	stanice A	78,72	21,28	0,00	0,00	1,21
	stanice B	84,44	15,56	0,00	0,00	1,16

Doporučení FNsp

		určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
2002	stanice A	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
	stanice B	94,74	5,26	0,00	0,00	1,05
2003	stanice A	93,33	6,67	0,00	0,00	1,07
	stanice B	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2004	stanice A	58,33	41,67	0,00	0,00	1,42
	stanice B	89,47	10,53	0,00	0,00	1,11
2005	stanice A	74,47	25,53	0,00	0,00	1,26
	stanice B	86,67	13,33	0,00	0,00	1,13

Úroveň lékařských výkonů

		velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
2002	stanice A	70,83	29,17	0,00	0,00	1,29
	stanice B	83,78	16,22	0,00	0,00	1,16
2003	stanice A	66,67	26,67	6,67	0,00	1,40
	stanice B	78,95	21,05	0,00	0,00	1,21
2004	stanice A	54,17	45,83	0,00	0,00	1,46
	stanice B	68,57	31,43	0,00	0,00	1,31
2005	stanice A	55,32	44,68	0,00	0,00	1,45
	stanice B	79,07	20,93	0,00	0,00	1,21

Soukromí

		silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
2002	stanice A	4,17	0,00	37,50	58,33
	stanice B	5,41	10,81	24,32	59,46
2003	stanice A	0,00	13,33	33,33	53,33
	stanice B	0,00	15,00	35,00	50,00
2004	stanice A	0,00	16,67	62,50	20,83
	stanice B	0,00	13,51	27,03	59,46
2005	stanice A	0,00	6,38	27,60	65,96
	stanice B	0,00	13,33	37,78	48,89

Včasnost urgentní pomoci

		ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
2002	stanice A	91,67	4,17	0,00	4,17
	stanice B	81,58	2,63	0,00	15,79
2003	stanice A	92,86	7,14	0,00	0,00
	stanice B	90,00	5,00	0,00	5,00
2004	stanice A	75,00	0,00	0,00	25,00
	stanice B	82,86	5,71	0,00	11,43
2005	stanice A	97,83	0,00	0,00	2,17
	stanice B	90,91	4,55	0,00	4,55

Představení - lékaři

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	58,33	37,50	4,17
	stanice B	55,26	36,84	7,89
2003	stanice A	15,38	61,54	23,08
	stanice B	30,00	55,00	15,00
2004	stanice A	16,67	62,50	20,83
	stanice B	43,24	45,95	10,81
2005	stanice A	44,44	53,33	2,22
	stanice B	51,16	41,86	6,98

Představení - sestry

		ano, všechny	ano, některé	ne
2002	stanice A	50,00	25,00	25,00
	stanice B	24,32	54,05	21,62
2003	stanice A	28,54	50,00	21,43
	stanice B	21,05	47,37	31,58
2004	stanice A	4,55	50,00	45,45
	stanice B	22,22	41,67	36,11
2005	stanice A	32,56	51,16	16,28
	stanice B	9,76	73,17	17,07

Představení - ostatní zaměstnanci

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	26,09	21,74	52,17
	stanice B	2,78	36,11	61,11
2003	stanice A	23,08	46,15	30,77
	stanice B	11,11	16,67	72,22
2004	stanice A	0,00	45,00	55,00
	stanice B	20,59	23,53	55,88
2005	stanice A	24,24	42,42	33,33
	stanice B	11,90	26,19	61,90

V hodnocení jednotlivých položek existují mezi stanicemi mírné diference. Na obou stanicích je vysoká míra spokojenosti s chováním a přístupem sester a s čistotou a pořádkem. Celkově jsou spokojenější pacienti ze stanice B. Pacienti z této stanice také přiznávají klinice vyšší kredit a rovněž vysoce oceňují provedené lékařské výkony.

3.2.10 Otorinolaryngologická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
14	20	49	47	53	59	49

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	50,00	30,00	61,70	53,19	44,00	49,12	63,27
žena	50,00	70,00	38,30	46,81	56,00	50,88	36,73

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	10,00	0,00	8,51	6,00	16,95	4,08
20-29 let	7,14	25,00	12,77	25,53	18,00	11,86	32,65
30-39 let	14,29	5,00	17,02	12,77	24,00	22,03	16,33
40-49 let	14,29	30,00	21,28	25,53	8,00	13,56	14,29
50-59 let	42,86	20,00	29,79	12,77	26,00	16,95	14,29
60-69 let	21,43	5,00	17,02	10,64	12,00	10,17	12,24
70 a více let	0,00	5,00	2,13	4,26	6,00	8,47	6,12

Pobyt v nemocnici

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	92,86	7,14	0,00	0,00	1,07
2000	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2001	89,13	8,70	0,00	2,17	1,15
2002	89,36	10,64	0,00	0,00	1,11
2003	86,00	14,00	0,00	0,00	1,14
2004	77,97	20,34	0,00	1,69	1,25
2005	93,88	6,12	0,00	0,00	1,06

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	84,62	15,38	0,00	0,00	1,15
2000	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25
2001	91,49	8,51	0,00	0,00	1,09
2002	74,47	23,40	2,13	0,00	1,28
2003	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2004	79,66	20,34	0,00	0,00	1,20
2005	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	50,00	35,71	7,14	7,14	1,71
2000	50,00	38,89	11,11	0,00	1,61
2001	71,11	28,89	0,00	0,00	1,29
2002	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2003	70,83	27,08	2,08	0,00	1,31
2004	64,81	35,19	0,00	0,00	1,35
2005	66,67	31,25	2,08	0,00	1,35

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	21,43	28,57	50,00
2000	0,00	20,00	35,00	45,00
2001	4,26	6,38	40,43	48,49
2002	2,17	8,70	28,26	60,87
2003	2,00	4,00	40,00	54,00
2004	1,72	18,97	36,21	43,10
2005	2,04	8,16	46,94	42,86

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	92,86	0,00	0,00	7,14
2000	85,00	5,00	0,00	10,00
2001	76,74	2,33	0,00	20,93
2002	56,52	0,00	2,17	41,30
2003	71,43	6,12	0,00	22,45
2004	46,30	3,70	0,00	50,00
2005	72,92	0,00	0,00	27,08

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	9,09	81,82	9,09
2000	5,88	47,06	47,06
2001	26,83	48,78	24,39
2002	34,15	34,15	31,71
2003	18,75	35,42	45,83
2004	29,09	45,45	25,45
2005	31,91	55,32	12,77

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	11,11	66,67	22,22
2000	0,00	26,67	73,33
2001	18,42	36,84	44,74
2002	23,81	21,43	54,76
2003	17,39	28,26	54,35
2004	19,61	41,18	39,22
2005	13,04	54,35	32,61

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	11,11	33,33	55,56
2000	0,00	6,67	93,33
2001	14,29	20,00	65,71
2002	23,08	12,82	64,10
2003	13,33	22,22	64,44
2004	16,67	12,50	70,83
2005	8,70	34,78	56,52

Nejvyšší míra spokojenosti na klinice panuje s čistotou a pořádkem, přístupem a chováním lékařů, sester a zaměstnanců během příjmu.

3.2.11 Oční klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
30	42	40	40	36	30	34

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	53,33	45,00	54,05	30,77	23,53	20,00	24,24
žena	46,67	55,00	45,95	69,23	76,47	80,00	75,76

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	3,33	2,56	2,63	2,56	0,00	0,00	0,00
20-29 let	3,33	10,26	0,00	5,13	5,71	3,45	6,06
30-39 let	0,00	0,00	5,26	2,56	0,00	0,00	3,03
40-49 let	13,33	7,69	0,00	7,69	2,86	6,90	6,06
50-59 let	33,33	12,82	26,32	20,51	28,57	17,24	9,09
60-69 let	20,00	17,95	36,84	30,77	34,29	37,93	30,30
70 a více let	26,67	48,72	28,95	30,77	28,57	34,48	45,45

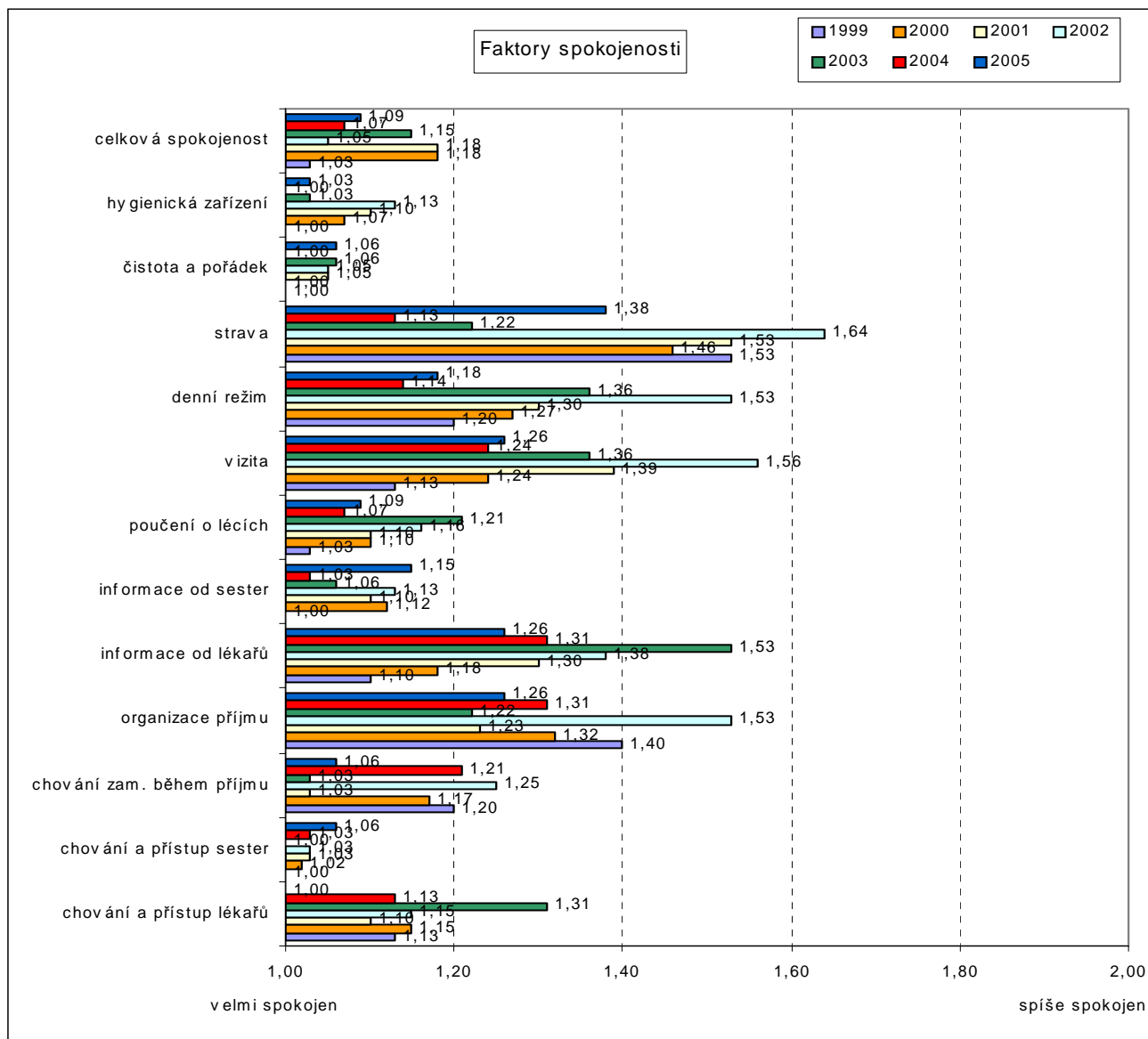
Pobyty v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	50,00	45,00	35,00	38,46	44,12	34,48	21,21
podruhé	36,67	32,50	30,00	38,46	32,35	34,48	33,33
vícekrát	13,33	22,50	35,00	23,08	23,53	31,03	45,45

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	43,33	52,94	75,68	54,05	71,43	70,00	70,97
5-9 dnů	40,00	26,47	16,22	43,24	20,00	20,00	22,58
10-14 dnů	6,67	14,71	2,70	0,00	2,86	3,33	6,45
15-19 dnů	3,33	0,00	2,70	2,70	5,71	0,00	0,00
20-24 dnů	0,00	2,94	0,00	0,00	0,00	3,30	0,00
25 a více dnů	6,67	2,94	2,70	0,00	0,00	3,33	0,00

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	96,67	3,33	0,00	0,00	1,03
2000	87,18	10,26	0,00	2,56	1,18
2001	87,18	10,26	0,00	2,56	1,18
2002	94,87	5,13	0,00	0,00	1,05
2003	85,29	14,71	0,00	0,00	1,15
2004	93,33	6,67	0,00	0,00	1,07
2005	90,91	9,09	0,00	0,00	1,09

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10
2000	87,18	10,26	2,56	0,00	1,15
2001	70,00	30,00	0,00	0,00	1,30
2002	79,49	20,51	0,00	0,00	1,21
2003	76,47	23,53	0,00	0,00	1,24
2004	86,67	13,33	0,00	0,00	1,13
2005	84,85	15,15	0,00	0,00	1,15

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	60,00	40,00	0,00	0,00	1,40
2000	57,14	37,14	5,71	0,00	1,49
2001	61,11	38,89	0,00	0,00	1,39
2002	70,27	29,73	0,00	0,00	1,30
2003	63,64	33,33	3,03	0,00	1,39
2004	58,62	37,93	3,45	0,00	1,45
2005	58,06	41,94	0,00	0,00	1,42

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	3,33	40,00	56,67
2000	0,00	8,11	27,03	64,86
2001	2,50	2,50	50,00	45,00
2002	0,00	5,13	43,59	51,28
2003	0,00	2,94	32,35	64,71
2004	0,00	0,00	27,59	72,41
2005	0,00	3,23	25,81	70,97

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	70,00	0,00	0,00	30,00
2000	52,63	5,26	2,63	39,47
2001	70,00	2,50	0,00	27,50
2002	74,36	0,00	0,00	25,64
2003	52,94	0,00	0,00	47,06
2004	50,00	0,00	0,00	50,00
2005	43,75	0,00	3,13	53,13

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	43,33	46,67	10,00
2000	37,50	28,13	34,38
2001	41,94	48,39	9,68
2002	32,43	56,76	10,81
2003	18,75	43,75	37,50
2004	29,63	48,15	22,22
2005	50,00	38,46	11,54

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	68,97	24,14	6,90
2000	38,71	29,03	32,26
2001	60,71	28,57	10,71
2002	33,33	58,33	8,33
2003	36,36	36,36	27,27
2004	44,44	44,44	11,11
2005	51,85	33,33	14,81

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	33,33	28,57	38,10
2000	19,35	38,71	41,94
2001	50,00	20,83	29,17
2002	29,03	38,71	32,26
2003	28,13	21,88	50,00
2004	40,00	26,67	33,33
2005	46,15	19,23	34,62

Velmi vysokou míru satisfakce si udržují chování a přístup sester, jejich informování pacientů o důvodech různých vyšetření a odběrů, čistota a pořádek a úroveň a stav hygienických zařízení na klinice.

3.2.12 Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie

Data za rok 2005 nebyla k dispozici a výsledky měření spokojenosti na této klinice za období 1999 až 2004 jsou uvedeny ve zprávě Reimer, P.: Spokojenost hospitalizovaných pacientů ve FNŠP Ostrava v letech 1999 až 2004, FNŠP Ostrava, říjen 2005.

3.2.13 Popáleninové centrum

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
9	23	27	20	33	29	30

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	41,67	60,87	62,96	50,00	53,12	58,62	60,00
žena	58,33	39,13	37,04	50,00	46,88	41,38	40,00

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	4,35	0,00	15,00	0,00	3,57	0,00
20-29 let	13,04	8,70	15,38	30,00	33,33	7,14	10,00
30-39 let	30,43	8,70	7,69	15,00	21,21	17,86	20,00
40-49 let	26,09	39,13	23,08	20,00	12,12	25,00	36,67
50-59 let	13,04	30,43	50,00	15,00	21,21	28,57	20,00
60-69 let	4,35	4,35	3,85	0,00	9,09	10,71	13,33
70 a více let	13,04	4,35	0,00	5,00	3,03	7,14	0,00

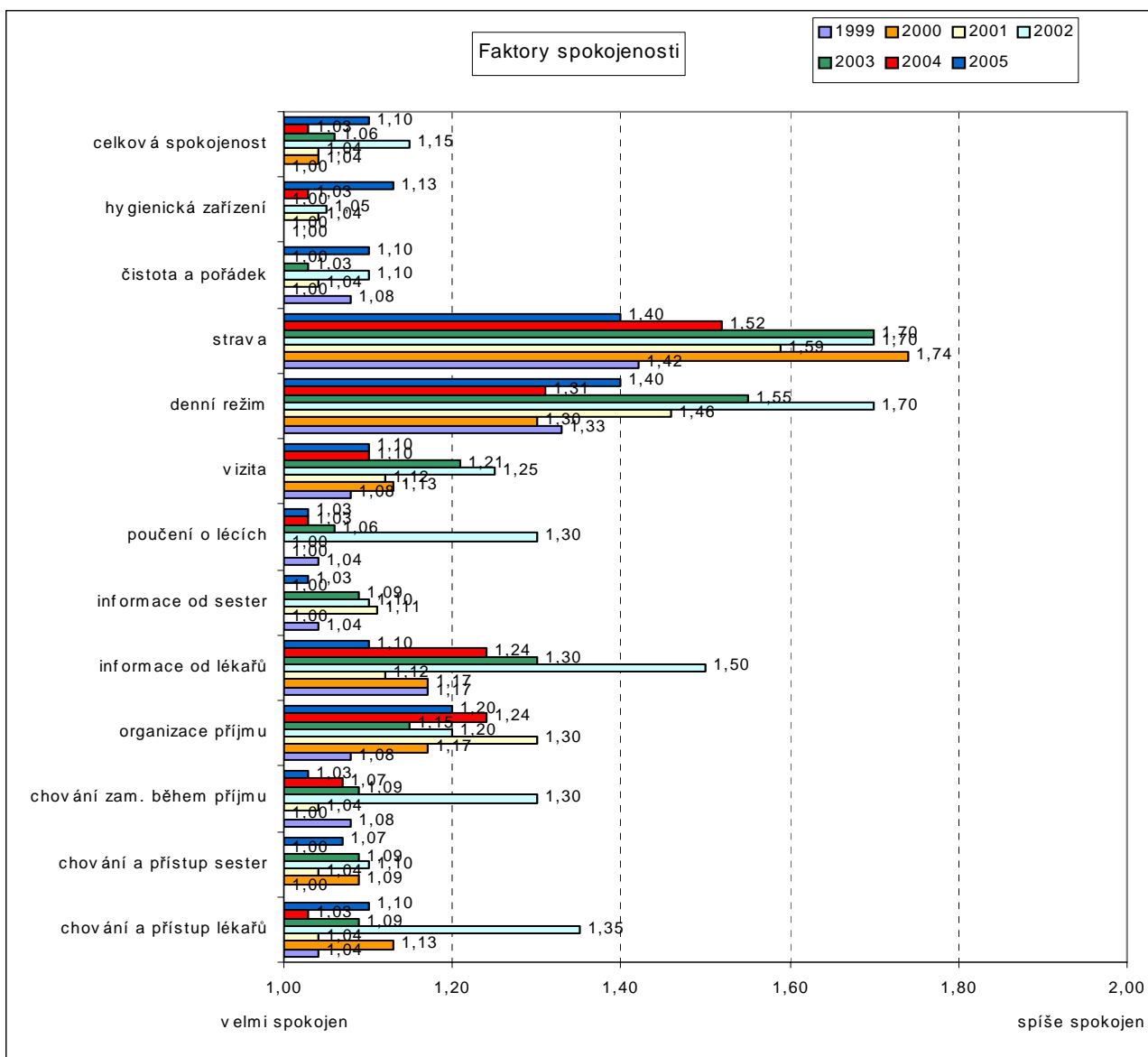
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	86,96	60,87	76,92	75,00	81,82	67,86	66,67
podruhé	8,70	26,09	11,54	15,00	15,15	25,00	30,00
vícekrát	4,35	13,04	11,54	10,00	3,03	7,14	3,33

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	4,35	0,00	3,85	5,26	0,00	0,00	0,00
5-9 dnů	17,39	17,39	7,69	5,26	6,25	10,34	16,67
10-14 dnů	4,35	30,43	30,77	15,79	21,88	24,14	30,00
15-19 dnů	8,70	8,70	15,38	21,05	12,50	10,34	13,33
20-24 dnů	8,70	8,70	7,69	21,05	25,00	17,24	13,33
25 a více dnů	56,52	34,78	34,62	31,58	34,38	37,93	26,67

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2000	95,65	4,35	0,00	0,00	1,04
2001	96,15	3,85	0,00	0,00	1,04
2002	85,00	15,00	0,00	0,00	1,15
2003	93,94	6,06	0,00	0,00	1,06
2004	96,55	3,45	0,00	0,00	1,03
2005	90,00	10,00	0,00	0,00	1,10

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	91,30	8,70	0,00	0,00	1,09
2000	86,96	13,04	0,00	0,00	1,13
2001	88,00	8,00	0,00	4,00	1,20
2002	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2003	93,94	6,06	0,00	0,00	1,06
2004	79,31	20,69	0,00	0,00	1,21
2005	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2000	71,43	28,57	0,00	0,00	1,29
2001	88,46	11,54	0,00	0,00	1,12
2002	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2003	74,19	25,81	0,00	0,00	1,26
2004	65,52	34,48	0,00	0,00	1,34
2005	75,86	24,14	0,00	0,00	1,24

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	13,04	47,83	39,13
2000	0,00	13,04	26,09	60,87
2001	0,00	0,00	52,00	48,00
2002	5,00	10,00	40,00	45,00
2003	0,00	15,15	57,58	27,27
2004	3,45	3,45	48,28	44,83
2005	0,00	10,34	41,38	48,28

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	91,30	0,00	0,00	8,70
2000	83,36	0,00	0,00	13,64
2001	80,77	0,00	0,00	19,23
2002	75,00	5,00	0,00	20,00
2003	81,25	3,13	0,00	15,63
2004	75,86	3,45	0,00	20,69
2005	83,33	3,33	0,00	13,33

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	50,00	36,36	13,64
2000	47,83	30,43	21,74
2001	41,67	41,67	16,67
2002	26,32	63,16	10,53
2003	16,67	50,00	33,30
2004	44,83	44,83	10,34
2005	50,00	42,86	7,14

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	68,18	22,73	9,09
2000	71,43	19,05	9,52
2001	46,15	42,31	11,54
2002	70,00	25,00	5,00
2003	39,39	48,48	12,12
2004	41,38	55,17	3,45
2005	62,96	29,63	7,41

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	38,89	33,33	27,78
2000	21,05	47,37	31,58
2001	29,41	47,06	23,53
2002	33,33	33,33	33,33
2003	11,11	51,85	37,04
2004	21,43	60,71	17,86
2005	26,09	52,17	21,74

K faktorům dlouhodobě s nejvyšší mírou spokojenosti patří chování a přístup sester a způsob jejich informování pacientů o různých vyšetřeních, stav hygienických zařízení, čistota a pořádek. S těmito faktory panuje maximální či téměř maximální spokojenost. Nadstandardních hodnot dosahuje i celková spokojenost s poskytnutou zdravotnickou péčí.

3.2.14 Radioterapeutická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2005
113	55	52	78	65	76

Data za rok 2004 nebyla k dispozici.

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2005
muž	41,96	59,26	49,02	47,37	31,25	46,58
žena	58,04	40,74	50,98	52,63	68,75	53,42

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2005
do 19 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20-29 let	1,80	1,82	1,96	2,70	3,17	2,63
30-39 let	6,31	7,27	7,84	6,76	3,17	7,89
40-49 let	16,22	14,55	17,65	16,22	9,52	17,11
50-59 let	27,93	34,55	35,29	28,38	31,75	19,74
60-69 let	23,42	32,73	25,49	31,08	33,33	23,68
70 a více let	24,32	9,09	11,76	14,86	19,05	28,95

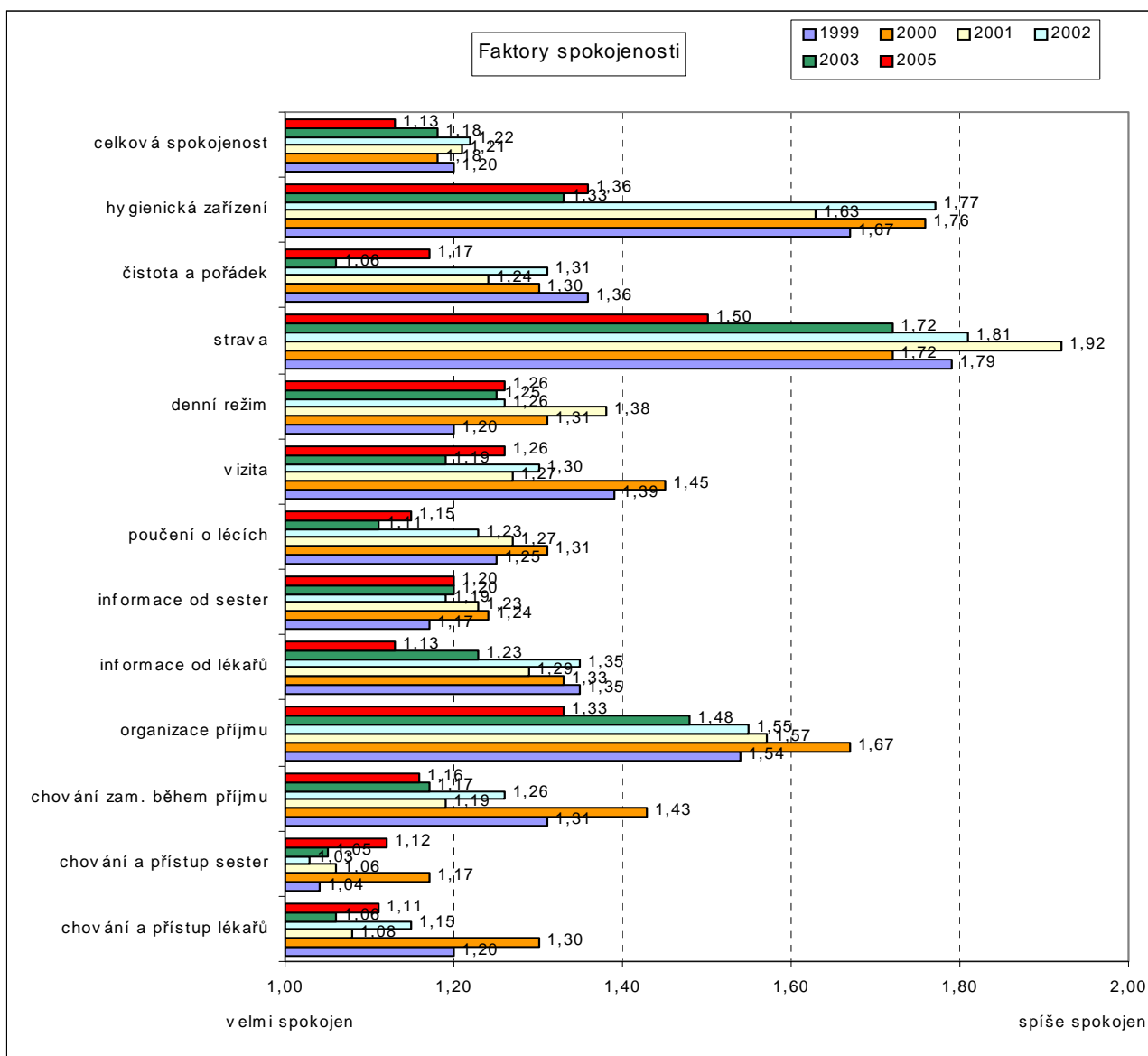
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2005
poprvé	40,18	50,00	41,18	39,47	41,54	47,30
podruhé	24,11	20,37	19,61	23,68	27,69	20,27
vícekrát	35,71	29,63	39,22	36,84	30,77	32,43

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2005
do 4 dnů	7,77	7,41	16,33	15,71	12,50	5,80
5-9 dnů	27,18	29,63	26,53	21,43	28,57	14,49
10-14 dnů	23,30	27,78	14,29	18,57	14,29	17,39
15-19 dnů	8,74	0,00	14,29	15,71	5,36	5,80
20-24 dnů	8,74	14,81	8,16	4,29	5,36	4,35
25 a více dnů	24,27	20,37	20,41	24,29	33,93	52,17

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	81,42	17,70	0,00	0,88	1,20
2000	81,82	18,18	0,00	0,00	1,18
2001	78,85	21,15	0,00	0,00	1,21
2002	78,21	21,79	0,00	0,00	1,22
2003	81,54	18,46	0,00	0,00	1,18
2005	86,84	13,16	0,00	0,00	1,13

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	76,79	22,32	0,89	0,00	1,24
2000	58,18	38,18	0,00	3,64	1,49
2001	69,23	30,77	0,00	0,00	1,31
2002	70,67	28,00	1,33	0,00	1,31
2003	73,44	23,44	3,13	0,00	1,30
2005	81,33	18,67	0,00	0,00	1,19

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	44,44	45,37	10,19	0,00	1,66
2000	48,00	50,00	2,00	0,00	1,54
2001	57,14	40,82	2,04	0,00	1,45
2002	44,29	50,00	5,71	0,00	1,61
2003	42,62	54,10	3,28	0,00	1,61
2005	64,79	35,21	0,00	0,00	1,35

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	1,82	16,36	32,73	49,09
2000	3,64	18,18	38,18	40,00
2001	1,96	11,76	33,33	52,94
2002	1,30	16,88	37,66	44,16
2003	6,35	23,81	26,98	42,86
2005	1,32	11,84	32,89	53,95

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	83,04	2,68	0,00	14,29
2000	72,73	5,45	0,00	21,82
2001	80,77	9,62	0,00	9,62
2002	75,00	1,32	1,32	22,36
2003	84,13	1,59	0,00	14,29
2005	80,00	1,33	0,00	18,67

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	64,60	32,74	2,65
2000	55,56	40,74	3,70
2001	60,78	35,29	3,92
2002	62,82	29,49	7,69
2003	70,97	22,58	6,45
2005	72,86	27,14	0,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	64,22	30,28	5,50
2000	49,02	43,14	7,84
2001	45,83	39,58	14,58
2002	44,59	41,89	13,52
2003	57,63	35,59	6,78
2005	51,61	45,16	3,23

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	28,00	33,00	39,00
2000	10,26	43,59	46,15
2001	27,91	27,91	44,19
2002	26,31	34,21	39,47
2003	34,00	36,00	30,00
2005	33,33	35,09	31,58

Pacienti na této klinice nejvíce oceňují chování a přístup sester a lékařů. Nadstandardní jsou výsledky týkající se osobního představení při prvním kontaktu s pacientem, zejména u lékařů a sester.

3.2.15 Traumatologické centrum

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
28	21	72	119	65	75	33

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	57,14	66,67	70,42	66,10	73,85	62,16	57,58
žena	42,86	33,33	29,58	33,90	26,15	37,84	42,42

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	3,57	14,29	4,29	5,88	1,54	6,67	3,03
20-29 let	25,00	33,33	20,00	19,33	24,62	20,00	21,21
30-39 let	25,00	9,52	22,86	21,85	33,85	25,33	15,15
40-49 let	14,29	14,29	22,86	17,65	15,38	16,00	18,18
50-59 let	17,86	14,29	14,29	12,61	12,31	10,67	18,18
60-69 let	10,71	9,52	11,43	10,08	9,23	12,00	15,15
70 a více let	3,57	4,76	4,29	12,61	3,08	9,33	9,09

Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	39,29	66,67	41,43	52,10	46,03	60,00	54,55
podruhé	39,29	23,81	28,57	29,41	26,98	20,00	27,27
vícekrát	21,43	9,52	30,00	18,49	26,98	20,00	18,18

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	75,00	25,00	0,00	0,00	1,25
2000	80,95	19,05	0,00	0,00	1,19
2001	85,92	12,68	0,00	1,41	1,17
2002	78,15	21,85	0,00	0,00	1,22
2003	73,85	24,62	0,00	1,54	1,29
2004	73,33	26,67	0,00	0,00	1,27
2005	75,76	21,21	3,03	0,00	1,27

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	82,14	17,86	0,00	0,00	1,18
2000	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2001	87,32	12,68	0,00	0,00	1,13
2002	82,05	17,95	0,00	0,00	1,18
2003	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13
2004	68,92	29,73	0,00	1,35	1,34
2005	75,76	21,21	3,03	0,00	1,27

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	80,77	19,23	0,00	0,00	1,19
2000	77,78	22,22	0,00	0,00	1,22
2001	73,85	24,62	1,54	0,00	1,28
2002	62,93	36,21	0,86	0,00	1,38
2003	58,46	41,54	0,00	0,00	1,42
2004	63,01	34,25	2,74	0,00	1,40
2005	56,67	40,00	3,33	0,00	1,47

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	10,71	25,00	39,29	25,00
2000	0,00	19,05	38,10	42,86
2001	0,00	11,43	37,14	51,43
2002	1,71	16,38	34,19	50,43
2003	1,56	12,50	46,68	39,06
2004	1,33	22,67	38,67	37,33
2005	3,13	18,75	37,50	40,63

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	64,29	17,86	3,57	14,29
2000	65,00	15,00	0,00	20,00
2001	81,16	4,35	0,00	14,49
2002	72,88	12,71	0,00	14,41
2003	73,44	14,06	0,00	12,50
2004	66,22	20,27	0,00	13,51
2005	72,73	9,09	0,00	18,18

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	44,44	29,63	25,93
2000	35,00	35,00	30,00
2001	33,85	49,23	16,92
2002	24,78	36,28	38,94
2003	40,63	29,69	29,69
2004	21,43	48,57	30,00
2005	12,90	32,26	54,84

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	42,31	26,92	30,77
2000	26,32	36,84	36,84
2001	26,67	50,00	23,33
2002	20,37	27,78	51,85
2003	32,26	33,87	33,87
2004	20,59	45,59	33,82
2005	13,79	24,14	62,07

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	30,77	23,08	46,15
2000	26,32	26,32	47,37
2001	17,54	43,86	38,60
2002	15,53	23,30	61,17
2003	31,58	21,05	47,37
2004	11,94	25,37	62,69
2005	14,81	7,41	77,78

Z dlouhodobého hlediska je nejlépe hodnoceným faktorem čistota a pořádek. Během posledních dvou tří let poklesla míra spokojenosti s chováním a přístupem sester, lékařů a zaměstnanců během příjmu. Tyto faktory se dostaly ze skupiny nejlépe hodnocených faktorů – vyšší standard do skupiny standard.

Výsledky podle stanic

Počty respondentů

	stanice A	stanice B
2002	97	22
2003	38	27
2004	37	38
2005	17	16

Faktory spokojenosti

	2002		2003		2004		2005	
	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B	stanice A	stanice B
chování a přístup lékařů	1,22	1,14	1,08	1,15	1,14	1,45	1,24	1,31
chování a přístup sester	1,16	1,14	1,21	1,26	1,19	1,30	1,18	1,50
chování zam. během příjmu	1,16	1,23	1,26	1,22	1,18	1,34	1,12	1,40
organizace příjmu	1,36	1,50	1,55	1,37	1,32	1,58	1,35	1,40
informace od lékařů	1,49	1,45	1,34	1,52	1,53	1,76	1,53	1,44
informace od sester	1,22	1,18	1,13	1,22	1,37	1,58	1,24	1,47
poučení o lécích	1,37	1,18	1,19	1,44	1,40	1,66	1,24	1,44
vizita	1,51	1,38	1,37	1,41	1,69	1,73	1,41	1,44
denní režim	1,81	1,68	1,58	1,48	1,81	1,89	1,47	1,40
strava	1,70	1,73	1,50	1,33	2,00	1,55	1,24	1,50
čistota a pořádek	1,12	1,14	1,03	1,30	1,16	1,18	1,12	1,19
hygienická zařízení	1,21	1,25	1,22	1,33	1,21	1,32	1,24	1,31
celková spokojenost	1,23	1,18	1,32	1,26	1,22	1,32	1,18	1,38

Celková spokojenost

		velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
2002	stanice A	77,32	22,68	0,00	0,00	1,23
	stanice B	81,82	18,18	0,00	0,00	1,18
2003	stanice A	73,68	23,68	0,00	2,63	1,32
	stanice B	74,07	25,93	0,00	0,00	1,26
2004	stanice A	78,38	21,62	0,00	0,00	1,22
	stanice B	68,42	31,58	0,00	0,00	1,32
2005	stanice A	82,35	17,65	0,00	0,00	1,18
	stanice B	68,75	25,00	6,25	0,00	1,38

Doporučení FNsp

		určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
2002	stanice A	82,11	17,89	0,00	0,00	1,18
	stanice B	81,82	18,18	0,00	0,00	1,18
2003	stanice A	97,30	2,70	0,00	0,00	1,03
	stanice B	74,07	25,93	0,00	0,00	1,26
2004	stanice A	77,78	22,22	0,00	0,00	1,22
	stanice B	60,53	36,84	0,00	2,63	1,45
2005	stanice A	76,47	23,53	0,00	0,00	1,25
	stanice B	75,00	18,75	6,25	0,00	1,31

Úroveň lékařských výkonů

		velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
2002	stanice A	67,02	32,98	0,00	0,00	1,33
	stanice B	45,45	50,00	4,55	0,00	1,59
2003	stanice A	71,05	28,95	0,00	0,00	1,29
	stanice B	40,74	59,26	0,00	0,00	1,59
2004	stanice A	72,22	27,78	0,00	0,00	1,28
	stanice B	54,05	40,54	5,41	0,00	1,51
2005	stanice A	64,29	35,71	0,00	0,00	1,36
	stanice B	50,00	43,75	6,25	0,00	1,56

		silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
2002	stanice A	1,05	14,74	34,74	49,47
	stanice B	4,55	9,09	31,82	54,55
2003	stanice A	0,00	5,41	45,95	48,65
	stanice B	3,70	22,22	48,15	25,93
2004	stanice A	0,00	21,62	37,84	40,54
	stanice B	2,63	23,68	39,47	34,21
2005	stanice A	0,00	25,00	37,50	37,50
	stanice B	6,25	12,50	37,50	43,75

Včasnost urgentní pomoci

		ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
2002	stanice A	75,00	10,42	0,00	14,58
	stanice B	63,64	22,73	0,00	13,64
2003	stanice A	68,42	10,53	0,00	21,05
	stanice B	80,77	19,23	0,00	0,00
2004	stanice A	66,67	19,44	0,00	13,89
	stanice B	65,79	21,05	0,00	13,16
2005	stanice A	76,47	5,88	0,00	17,65
	stanice B	68,75	12,50	0,00	18,75

Představení - lékaři

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	26,37	36,26	37,36
	stanice B	18,18	36,36	45,45
2003	stanice A	35,14	37,84	27,03
	stanice B	48,15	18,52	33,33
2004	stanice A	20,00	45,71	34,29
	stanice B	22,86	51,43	25,71
2005	stanice A	12,50	25,00	62,50
	stanice B	13,33	40,00	46,67

Představení - sestry

		ano, všechny	ano, některé	ne
2002	stanice A	22,09	31,40	46,51
	stanice B	13,64	13,64	72,73
2003	stanice A	30,56	41,67	27,78
	stanice B	34,62	23,08	42,31
2004	stanice A	17,14	48,57	34,29
	stanice B	24,24	42,42	33,33
2005	stanice A	13,33	26,67	60,00
	stanice B	14,29	21,43	64,29

Představení - ostatní zaměstnanci

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	stanice A	15,85	26,83	57,32
	stanice B	14,29	9,52	76,19
2003	stanice A	31,43	28,57	40,00
	stanice B	31,82	9,09	59,09
2004	stanice A	11,43	22,86	65,71
	stanice B	12,50	28,13	59,38
2005	stanice A	14,29	7,14	78,57
	stanice B	15,38	7,69	76,92

3.2.16 Kardiologické centrum

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
18	29	30	40	37	24	26

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	88,89	78,57	75,86	62,50	54,05	70,83	61,54
žena	11,11	21,43	24,14	37,50	45,95	29,17	38,46

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20-29 let	0,00	3,57	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00
30-39 let	5,56	3,57	3,45	0,00	0,00	4,17	3,85
40-49 let	11,11	17,86	10,34	0,00	10,81	4,17	15,38
50-59 let	22,22	21,43	34,48	22,50	21,62	16,67	19,23
60-69 let	50,00	42,86	34,48	52,50	27,03	33,30	15,38
70 a více let	11,11	10,71	17,24	22,50	40,54	41,67	46,15

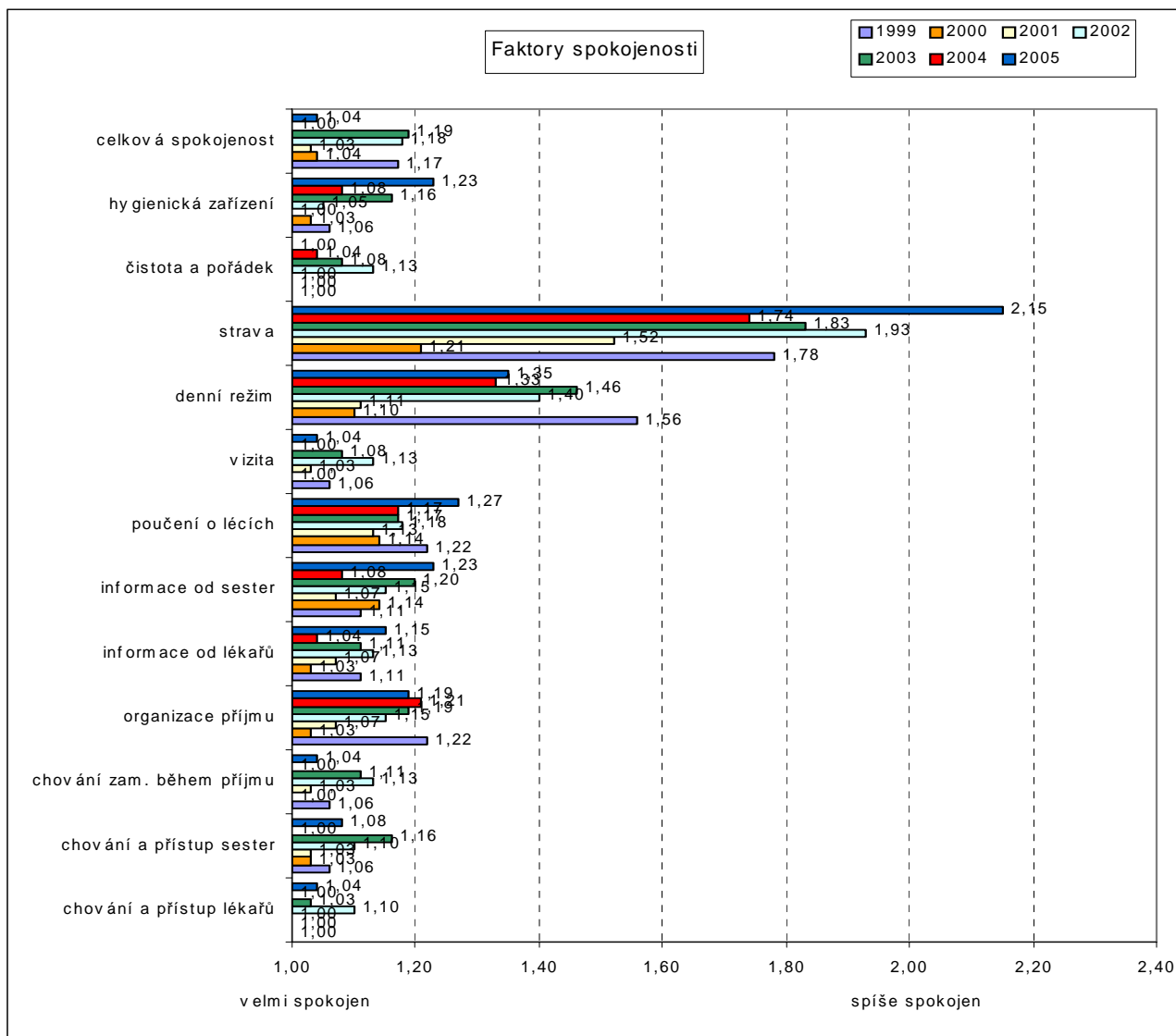
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	66,67	48,15	51,72	53,85	59,46	39,13	50,00
podruhé	22,22	33,33	37,93	33,33	29,73	39,13	33,33
vícekrát	11,11	18,52	10,34	12,82	10,81	21,74	16,67

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	5,56	0,00	0,00	2,50	8,33	0,00	3,85
5-9 dnů	44,44	46,43	27,59	37,50	55,56	42,86	34,62
10-14 dnů	27,78	39,29	55,17	50,00	25,00	42,86	11,54
15-19 dnů	22,22	10,71	10,34	10,00	5,56	4,76	15,38
20-24 dnů	0,00	3,57	3,45	0,00	5,56	4,76	15,38
25 a více dnů	0,00	0,00	3,45	0,00	0,00	4,76	19,23

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
2000	96,43	3,57	0,00	0,00	1,04
2001	96,55	3,45	0,00	0,00	1,03
2002	82,50	17,50	0,00	0,00	1,18
2003	81,08	18,92	0,00	0,00	1,19
2004	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2005	96,15	3,85	0,00	0,00	1,04

Doporučení FNsp

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	88,89	11,11	0,00	0,00	1,11
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	96,55	3,45	0,00	0,00	1,03
2002	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13
2003	86,49	13,51	0,00	0,00	1,14
2004	87,50	12,50	0,00	0,00	1,13
2005	96,15	3,85	0,00	0,00	1,04

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	88,89	11,11	0,00	0,00	1,11
2000	85,19	14,81	0,00	0,00	1,15
2001	96,55	3,45	0,00	0,00	1,03
2002	82,05	17,95	0,00	0,00	1,18
2003	97,06	2,94	0,00	0,00	1,03
2004	86,96	13,04	0,00	0,00	1,13
2005	96,00	4,00	0,00	0,00	1,04

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	11,11	33,33	55,56
2000	3,57	0,00	35,71	60,71
2001	0,00	17,86	25,00	57,14
2002	2,56	12,82	25,64	58,97
2003	2,78	13,89	27,78	55,56
2004	0,00	8,33	33,30	58,33
2005	3,85	3,85	34,62	57,69

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	83,33	0,00	0,00	16,67
2000	92,86	0,00	0,00	7,14
2001	93,10	0,00	0,00	6,90
2002	85,00	7,50	0,00	7,50
2003	75,00	0,00	0,00	25,00
2004	91,67	4,17	0,00	4,17
2005	84,62	7,69	0,00	7,69

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	43,75	56,25	0,00
2000	82,14	14,29	3,57
2001	79,31	20,69	0,00
2002	75,00	25,00	0,00
2003	69,44	27,78	2,78
2004	66,67	33,33	0,00
2005	62,50	37,50	0,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	33,33	53,33	13,33
2000	53,57	28,57	17,86
2001	65,52	27,59	6,90
2002	65,00	30,00	5,00
2003	55,56	41,67	2,78
2004	54,17	41,67	4,17
2005	66,67	28,57	4,76

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	8,33	41,67	50,00
2000	47,83	8,70	43,48
2001	40,74	25,93	33,33
2002	41,03	38,46	20,51
2003	27,78	50,00	22,22
2004	36,84	42,11	21,05
2005	46,67	20,00	33,33

Dlouhodobě jeden z nejlépe hodnocených útvarů. S většinou položek spokojenosti existuje maximální či téměř maximální spokojenost, vysoce jsou hodnoceny lékařské výkony a pacienti nemocnici (centru) téměř bezmezně důvěřují. Nadstandardní je rovněž osobní představení zaměstnanců při prvním kontaktu s pacientem.

3.2.17 Oddělení urologické

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
35	36	28	87	52	73	76

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	77,14	39,40	72,00	67,10	66,00	60,87	59,21
žena	22,86	60,60	28,00	32,90	34,00	39,13	40,79

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	3,03	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00
20-29 let	8,57	0,00	8,33	6,02	16,00	7,25	6,67
30-39 let	5,71	15,15	4,17	4,82	6,00	8,70	10,67
40-49 let	17,14	21,21	16,67	9,64	18,00	13,04	8,00
50-59 let	20,00	27,27	37,50	21,69	16,00	23,19	16,00
60-69 let	28,57	21,21	16,67	28,92	26,00	31,88	30,67
70 a více let	20,00	12,12	16,67	28,92	16,00	15,94	28,00

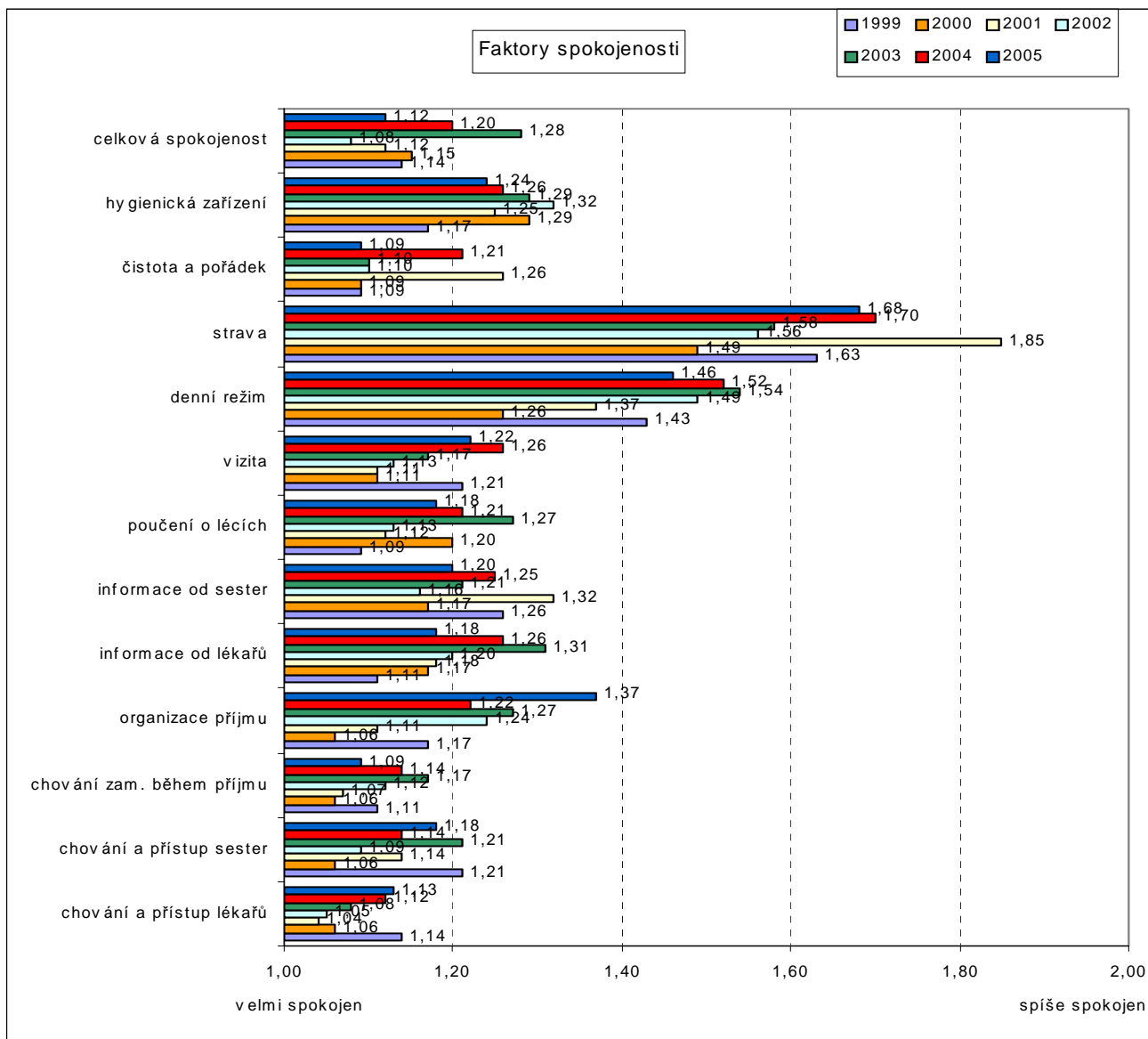
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	45,71	57,58	76,00	43,37	42,00	34,78	41,89
podruhé	25,71	27,27	8,00	31,33	30,00	31,88	29,73
vícekrát	28,57	15,15	16,00	25,30	28,00	33,30	28,38

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	14,71	12,50	47,83	32,93	38,00	37,31	31,51
5-9 dnů	41,18	43,75	26,09	42,68	32,00	38,81	42,47
10-14 dnů	29,41	25,00	13,04	13,41	18,00	14,93	16,44
15-19 dnů	5,88	12,50	4,35	7,32	0,00	5,97	4,11
20-24 dnů	5,88	3,13	4,35	0,00	6,00	2,99	1,37
25 a více dnů	2,94	3,13	4,35	3,66	6,00	0,00	4,11

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	85,71	14,29	0,00	0,00	1,14
2000	84,85	15,15	0,00	0,00	1,15
2001	88,00	12,00	0,00	0,00	1,12
2002	91,57	8,43	0,00	0,00	1,08
2003	78,00	18,00	2,00	2,00	1,28
2004	81,43	17,14	1,43	0,00	1,20
2005	88,16	11,84	0,00	0,00	1,12

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	85,71	14,29	0,00	0,00	1,14
2000	90,91	9,09	0,00	0,00	1,09
2001	88,00	12,00	0,00	0,00	1,12
2002	89,16	9,64	0,00	1,20	1,13
2003	74,00	24,00	0,00	2,00	1,30
2004	87,32	11,27	1,41	0,00	1,14
2005	89,47	10,53	0,00	0,00	1,11

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	64,71	35,29	0,00	0,00	1,35
2000	83,33	16,67	0,00	0,00	1,17
2001	80,00	16,00	4,00	0,00	1,24
2002	74,68	22,78	2,53	0,00	1,28
2003	68,75	31,25	0,00	0,00	1,31
2004	57,14	38,10	4,76	0,00	1,48
2005	79,17	19,44	1,39	0,00	1,22

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	14,29	28,57	57,14
2000	3,03	9,09	24,24	63,64
2001	0,00	12,00	36,00	52,00
2002	0,00	14,46	31,33	54,22
2003	2,00	16,00	30,00	52,00
2004	2,90	8,70	47,83	40,58
2005	5,56	4,17	29,17	61,11

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	88,24	2,94	2,94	5,88
2000	90,32	0,00	0,00	9,68
2001	60,00	8,00	0,00	32,00
2002	75,61	7,32	0,00	17,07
2003	69,39	8,16	0,00	22,45
2004	75,00	8,82	0,00	16,18
2005	66,22	4,05	0,00	29,73

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	50,00	36,67	13,33
2000	40,00	26,67	33,33
2001	24,00	40,00	36,00
2002	35,00	40,00	25,00
2003	32,61	52,17	15,22
2004	27,69	50,77	21,54
2005	44,44	39,68	15,87

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	41,38	41,38	17,24
2000	36,67	30,00	33,33
2001	17,39	30,43	52,17
2002	23,29	39,73	36,99
2003	14,29	52,38	33,33
2004	24,19	40,32	35,48
2005	25,00	41,67	33,33

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	28,00	40,00	32,00
2000	24,14	24,14	51,72
2001	10,00	15,00	75,00
2002	19,70	28,79	51,52
2003	12,82	23,08	64,10
2004	18,64	27,12	54,24
2005	27,59	31,03	41,38

K nejlépe hodnoceným položkám patří chování a přístup lékařů a zaměstnanců během příjmu. Na vysoké úrovni je také kredit oddělení (nemocnice).

3.2.18 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
31	23	24	35	12	20	23

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	60,00	26,09	50,00	40,00	58,33	31,58	39,13
žena	40,00	73,91	50,00	60,00	41,67	68,42	60,87

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	3,23	8,70	4,17	5,71	25,00	15,00	4,55
20-29 let	6,45	21,74	4,17	8,57	25,00	15,00	9,09
30-39 let	19,35	17,39	33,33	20,00	8,33	30,00	36,36
40-49 let	22,58	26,09	20,83	17,14	8,33	20,00	27,27
50-59 let	9,68	17,39	20,83	22,86	16,67	5,00	9,09
60-69 let	25,81	0,00	8,33	8,57	8,33	5,00	4,55
70 a více let	12,90	8,70	8,33	17,14	8,33	10,00	9,09

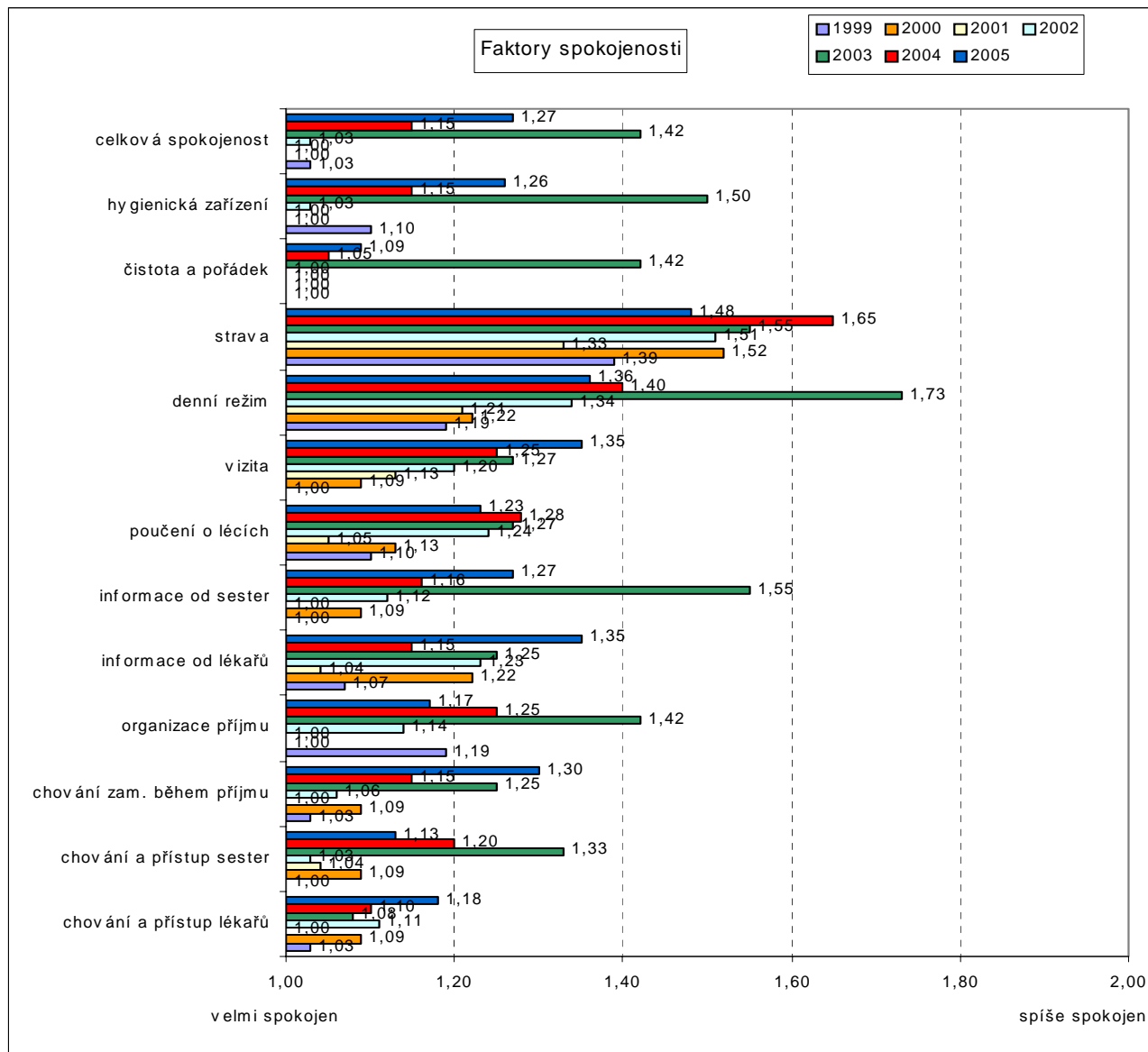
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	35,48	34,78	33,33	57,14	25,00	55,00	52,17
podruhé	38,71	34,78	54,17	20,00	41,67	25,00	26,09
vícekrát	25,81	30,43	12,50	22,86	33,33	20,00	21,74

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	19,35	9,52	29,17	45,71	58,33	30,00	42,86
5-9 dnů	64,52	52,38	33,33	34,29	16,67	65,00	38,10
10-14 dnů	16,13	9,52	25,00	11,43	16,67	5,00	9,52
15-19 dnů	0,00	14,29	4,17	2,86	0,00	0,00	4,76
20-24 dnů	0,00	9,52	0,00	2,86	8,33	0,00	0,00
25 a více dnů	0,00	4,76	8,33	2,86	0,00	0,00	4,76

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	96,77	3,23	0,00	0,00	1,03
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2002	97,14	2,86	0,00	0,00	1,03
2003	75,00	16,67	0,00	8,33	1,42
2004	85,00	15,00	0,00	0,00	1,15
2005	81,82	13,64	0,00	4,55	1,27

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	96,77	3,23	0,00	0,00	1,03
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	95,83	4,17	0,00	0,00	1,04
2002	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2003	83,33	8,33	0,00	8,33	1,33
2004	85,00	10,00	5,00	0,00	1,20
2005	86,96	8,70	0,00	4,35	1,22

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	93,10	6,90	0,00	0,00	1,07
2000	78,26	21,74	0,00	0,00	1,22
2001	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2002	88,57	11,43	0,00	0,00	1,11
2003	75,00	16,67	8,33	0,00	1,33
2004	70,00	25,00	5,00	0,00	1,35
2005	82,61	17,39	0,00	0,00	1,17

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	3,23	0,00	29,03	67,74
2000	0,00	8,70	30,43	60,87
2001	0,00	0,00	13,04	86,96
2002	0,00	2,86	17,14	80,00
2003	0,00	8,33	25,00	66,67
2004	0,00	5,00	25,00	70,00
2005	0,00	4,35	30,43	65,22

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	83,87	3,23	0,00	12,90
2000	91,30	4,35	0,00	4,35
2001	87,50	0,00	0,00	12,50
2002	79,41	0,00	0,00	20,59
2003	90,91	0,00	0,00	9,09
2004	63,16	5,26	0,00	31,58
2005	69,57	8,70	0,00	21,74

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	79,31	20,69	0,00
2000	39,13	60,87	0,00
2001	66,67	33,33	0,00
2002	45,45	39,39	15,15
2003	66,67	16,67	16,67
2004	35,00	50,00	15,00
2005	36,36	59,09	4,55

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	90,00	10,00	0,00
2000	43,48	43,48	13,04
2001	75,00	8,33	16,67
2002	45,45	39,39	15,15
2003	54,55	18,18	27,27
2004	30,00	40,00	30,00
2005	21,05	36,84	42,11

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	77,78	14,81	7,41
2000	36,36	36,36	27,27
2001	70,83	12,50	16,67
2002	30,00	43,33	26,67
2003	50,00	0,00	50,00
2004	25,00	25,00	50,00
2005	11,76	17,65	70,59

Do roku 2002 jeden z nejlépe hodnocených útvarů, v následujících třech letech došlo ke snížení míry spokojenosti s většinou sledovaných položek. Projevilo se to hlavně v roce 2003, kdy se průzkumu zúčastnil velmi nízký počet respondentů – 12. Tato skutečnost mohla způsobit rozptyl v hodnocení sledovaných položek. Nedotklo se to však hodnocení chování a přístupu lékařů k pacientům – tento faktor je dlouhodobě a stabilně hodnocen jako jeden s nejvyšší mírou satisfakce.

3.2.19 Oddělení ortopedické

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
19	15	19	29	26	15	14

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	10,53	46,67	42,11	37,93	53,85	33,33	21,43
žena	89,47	53,33	57,89	62,07	46,15	66,67	78,57

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	5,56	6,67	0,00	0,00	7,69	0,00	0,00
20-29 let	11,11	13,33	0,00	0,00	15,38	6,67	0,00
30-39 let	16,67	20,00	10,53	3,57	3,85	20,00	15,38
40-49 let	22,22	20,00	10,53	17,86	15,38	6,67	7,69
50-59 let	16,67	13,33	26,32	28,57	30,77	0,00	38,46
60-69 let	11,11	6,67	36,84	21,43	23,08	20,00	7,69
70 a více let	16,67	20,00	15,79	28,57	3,85	46,67	30,77

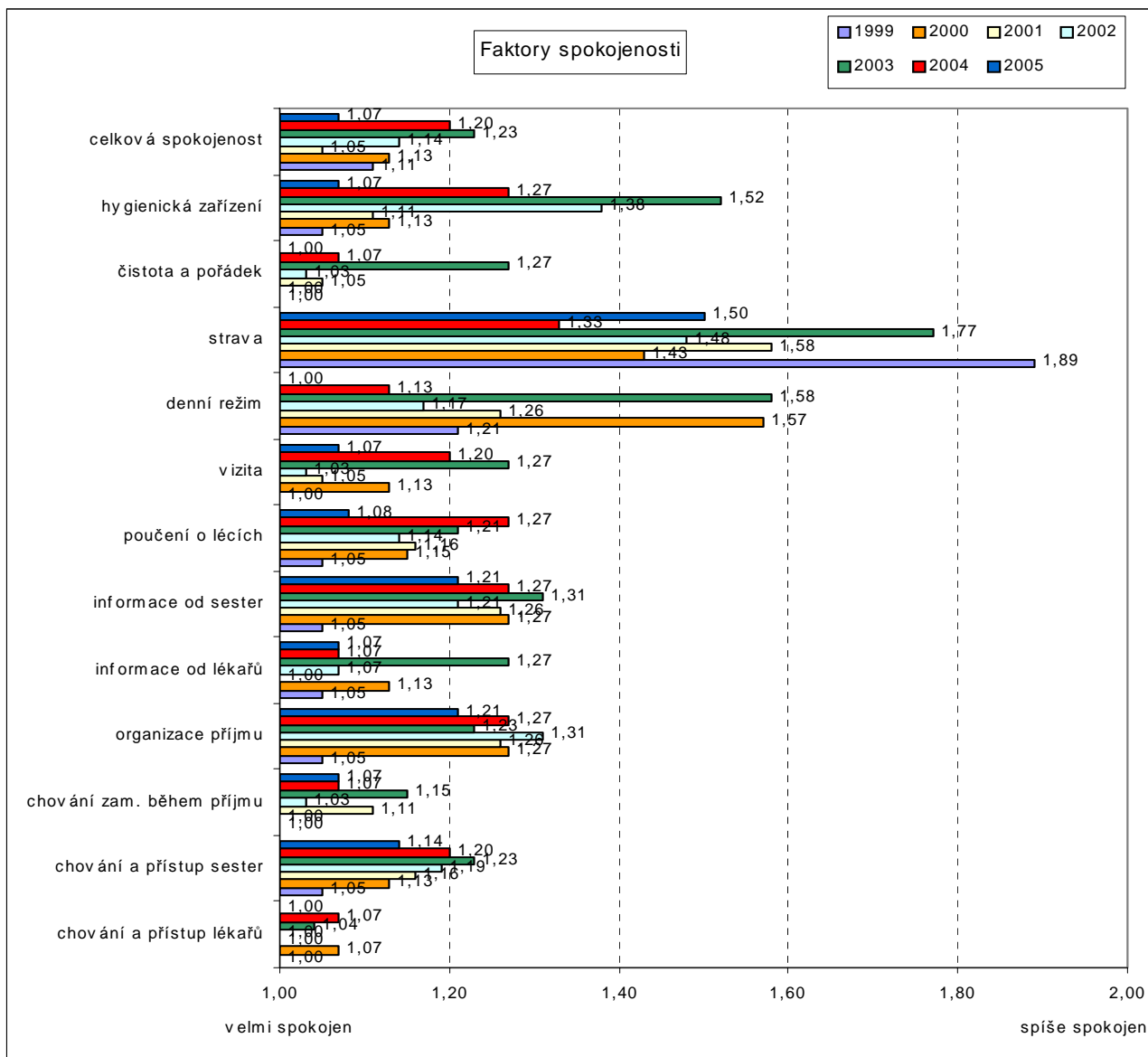
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	50,00	20,00	31,58	28,57	38,46	33,33	50,00
podruhé	27,78	40,00	26,32	25,00	30,77	20,00	14,29
vícekrát	22,22	40,00	42,11	46,43	30,77	46,67	35,71

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	38,89	23,08	18,75	14,29	48,00	7,69	9,09
5-9 dnů	27,78	46,15	25,00	35,71	16,00	46,15	72,73
10-14 dnů	11,11	23,08	37,50	28,57	16,00	38,46	18,18
15-19 dnů	5,56	0,00	12,50	7,14	16,00	7,69	0,00
20-24 dnů	11,11	0,00	0,00	7,14	0,00	0,00	0,00
25 a více dnů	5,56	7,69	6,25	7,14	4,00	0,00	0,00

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	89,47	10,53	0,00	0,00	1,11
2000	93,33	0,00	6,67	0,00	1,13
2001	94,74	5,26	0,00	0,00	1,05
2002	86,21	13,79	0,00	0,00	1,14
2003	76,92	23,08	0,00	0,00	1,23
2004	80,00	20,00	0,00	0,00	1,20
2005	92,86	7,14	0,00	0,00	1,07

Doporučení FNsp

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2000	86,67	13,33	0,00	0,00	1,13
2001	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2002	93,10	6,90	0,00	0,00	1,07
2003	88,46	11,54	0,00	0,00	1,12
2004	86,67	13,33	0,00	0,00	1,13
2005	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	82,35	17,65	0,00	0,00	1,18
2000	92,86	7,14	0,00	0,00	1,07
2001	89,47	10,53	0,00	0,00	1,11
2002	89,29	7,14	3,57	0,00	1,14
2003	80,77	15,38	3,85	0,00	1,23
2004	78,57	21,43	0,00	0,00	1,21
2005	92,31	7,69	0,00	0,00	1,08

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	11,11	11,11	11,11	66,67
2000	0,00	13,33	33,33	53,33
2001	0,00	0,00	35,29	64,71
2002	0,00	7,14	46,43	46,43
2003	0,00	0,00	69,23	30,77
2004	0,00	6,67	26,67	66,67
2005	0,00	0,00	35,71	64,29

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	84,21	0,00	0,00	15,79
2000	42,86	7,14	0,00	50,00
2001	88,89	0,00	0,00	11,11
2002	75,00	10,71	0,00	14,29
2003	80,77	3,85	0,00	15,38
2004	85,71	0,00	0,00	14,29
2005	71,43	7,14	0,00	21,43

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	47,06	17,65	35,29
2000	66,67	25,00	8,33
2001	57,14	42,86	0,00
2002	32,00	52,00	16,00
2003	20,00	64,00	16,00
2004	50,00	50,00	0,00
2005	30,77	61,54	7,69

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	41,18	23,53	35,29
2000	33,33	33,33	33,33
2001	42,86	42,86	14,29
2002	20,83	41,67	37,50
2003	17,39	34,78	47,83
2004	42,86	35,71	21,43
2005	23,08	38,46	38,46

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	20,00	20,00	60,00
2000	33,33	25,00	41,67
2001	25,00	25,00	50,00
2002	20,83	33,33	45,83
2003	8,70	26,09	65,22
2004	33,33	33,33	33,33
2005	30,77	15,38	53,85

Velmi vysoká míra spokojenosti je s chováním a přístupem lékařů a zaměstnanců během příjmu, v některých letech maximální, dále jsou pacienti velmi spokojeni s informacemi, které jim lékaři poskytují a také s čistotou a pořádkem. Velmi vysoce jsou rovněž hodnoceny realizované lékařské výkony a oddělení má velmi vysoký kredit.

3.2.20 Klinika nukleární medicíny

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
14	20	19	25	26	35	32

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	7,14	5,26	5,26	26,10	7,69	37,14	28,13
žena	92,86	94,74	94,74	73,90	92,31	62,86	71,88

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25
20-29 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,57	3,13
30-39 let	7,14	30,00	16,67	8,70	11,54	2,86	3,13
40-49 let	21,43	0,00	16,67	26,09	26,92	22,86	21,88
50-59 let	7,14	45,00	33,33	26,09	30,77	28,57	18,75
60-69 let	35,71	10,00	16,67	21,74	11,54	17,14	25,00
70 a více let	28,57	10,00	16,67	17,39	19,23	20,00	21,88

Pobyt v nemocnici

Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2000	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2001	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2002	95,65	4,35	0,00	0,00	1,04
2003	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2004	97,06	2,94	0,00	0,00	1,03
2005	90,63	6,25	3,13	0,00	1,13

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	85,71	7,14	0,00	7,14	1,29
2000	95,00	5,00	0,00	0,00	1,05
2001	78,95	21,05	0,00	0,00	1,21
2002	86,96	13,04	0,00	0,00	1,13
2003	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2004	97,14	2,86	0,00	0,00	1,03
2005	84,38	12,50	3,13	0,00	1,19

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	78,57	21,43	0,00	0,00	1,21
2000	70,59	29,41	0,00	0,00	1,29
2001	56,25	43,75	0,00	0,00	1,44
2002	63,64	36,36	0,00	0,00	1,36
2003	68,00	32,00	0,00	0,00	1,32
2004	59,68	40,63	0,00	0,00	1,41
2005	51,61	48,39	0,00	0,00	1,48

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	7,14	35,71	57,14
2000	5,56	11,11	22,22	61,11
2001	0,00	5,56	22,22	72,22
2002	0,00	0,00	30,43	69,57
2003	0,00	0,00	28,00	72,00
2004	3,03	6,06	30,30	60,61
2005	0,00	3,33	40,00	56,67

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	42,86	0,00	0,00	57,14
2000	44,44	0,00	0,00	55,56
2001	33,33	0,00	0,00	66,67
2002	65,22	4,35	0,00	30,43
2003	54,17	0,00	0,00	45,83
2004	32,26	0,00	0,00	67,74
2005	17,24	0,00	0,00	82,76

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	23,08	46,15	30,77
2000	26,32	42,11	31,58
2001	37,50	25,00	37,50
2002	68,18	31,82	0,00
2003	50,00	13,64	36,36
2004	63,64	30,30	6,06
2005	40,00	50,00	10,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	15,38	53,85	30,77
2000	27,78	38,89	33,33
2001	35,71	14,29	50,00
2002	76,19	23,81	0,00
2003	38,10	38,10	23,81
2004	56,67	23,33	20,00
2005	25,93	37,04	37,04

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	16,67	16,67	66,67
2000	18,75	12,50	68,75
2001	28,57	0,00	71,43
2002	35,29	52,94	11,76
2003	29,41	11,76	58,82
2004	39,29	21,43	39,29
2005	11,54	19,23	69,23

Dlouhodobě jeden z nejlépe hodnocených útvarů, s řadou dílčích faktorů maximální, či téměř maximální spokojenost. To platí i pro celkovou spokojenost s poskytovanou péčí. Klinika má v očích pacientů velmi vysoký kredit. Kritičtější hlasy jsme zaznamenali v roce 2005.

3.2.21 Léčebna dlouhodobě nemocných Klokočov

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
38	24	37	33	31	23	23

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	15,79	29,17	19,44	15,62	17,86	0,00	38,10
žena	84,21	70,83	80,56	84,38	82,14	100,00	61,90

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20-29 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30-39 let	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
40-49 let	7,89	4,17	2,78	6,25	0,00	0,00	0,00
50-59 let	2,63	16,67	2,78	6,25	7,14	0,00	9,09
60-69 let	36,84	16,67	33,33	21,88	25,00	26,67	13,64
70 a více let	52,63	62,50	61,11	65,63	67,86	73,33	77,27

Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	34,21	33,33	35,14	31,25	39,29	53,33	34,78
podruhé	28,95	33,33	29,73	25,00	32,14	13,33	26,09
vícekrát	36,84	33,33	35,14	43,75	28,57	33,33	39,13

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	0,00	0,00	0,00	7,41	0,00	0,00	0,00
5-9 dnů	13,89	5,00	6,45	7,41	0,00	7,69	5,00
10-14 dnů	5,56	0,00	6,45	14,81	26,92	15,38	5,00
15-19 dnů	0,00	0,00	0,00	3,70	3,85	0,00	10,00
20-24 dnů	13,89	20,00	19,35	22,22	26,92	15,38	10,00
25 a více dnů	66,67	75,00	67,74	44,44	42,31	61,54	70,00

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	58,33	25,00	16,67	0,00	1,58
2000	50,00	40,91	9,09	0,00	1,59
2001	35,29	38,24	26,47	0,00	1,91
2002	43,75	53,13	3,13	0,00	1,59
2003	40,74	55,56	3,70	0,00	1,63
2004	28,57	64,29	7,14	0,00	1,79
2005	47,37	36,84	15,79	0,00	1,68

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	0,00	18,92	13,51	67,57
2000	0,00	8,70	30,43	60,87
2001	3,03	12,12	21,21	63,64
2002	0,00	19,35	6,45	74,19
2003	0,00	10,00	26,67	63,33
2004	15,38	23,08	23,08	38,46
2005	4,55	22,73	22,73	50,00

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	58,33	2,78	0,00	38,89
2000	60,87	4,35	0,00	34,78
2001	55,88	5,88	0,00	38,24
2002	74,19	3,23	0,00	22,58
2003	51,72	3,45	0,00	44,83
2004	73,33	6,67	0,00	20,00
2005	66,67	0,00	0,00	33,33

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	66,67	27,78	5,56
2000	87,50	8,33	4,17
2001	70,59	17,65	11,76
2002	77,42	6,45	16,13
2003	48,15	22,22	29,63
2004	46,67	33,33	20,00
2005	35,00	50,00	15,00

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	42,86	51,43	5,71
2000	66,67	23,81	9,52
2001	57,58	36,36	6,06
2002	72,41	10,34	17,24
2003	34,62	23,08	42,31
2004	54,55	27,27	18,18
2005	25,00	37,50	37,50

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	41,18	29,41	29,41
2000	38,46	38,46	23,08
2001	32,00	24,00	44,00
2002	70,37	7,41	22,22
2003	12,50	25,00	62,50
2004	27,27	36,36	36,36
2005	13,33	40,00	46,67

Velmi vysoká míra spokojenosti panuje s chováním a přístupem lékařů, sester a zaměstnanců během příjmu. Zvýšila se spokojenost s úrovní hygienických zařízení, která prošla rekonstrukcí.

3.2.22 Porodnicko-gynekologická klinika

Charakteristika

Počty respondentů

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
101	19	80	124	222	131	341

Pohlaví

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
muž	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
žena	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Věk

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 19 let	6,93	0,00	1,28	0,81	1,83	3,91	3,61
20-29 let	50,50	26,32	33,33	39,84	56,62	52,34	47,29
30-39 let	21,78	15,79	21,79	30,08	30,59	22,66	31,33
40-49 let	9,90	42,11	23,08	15,45	5,94	9,38	7,23
50-59 let	8,91	10,53	12,82	9,76	3,65	7,03	4,22
60-69 let	0,99	0,00	5,13	1,63	0,46	3,13	3,92
70 a více let	0,99	5,26	2,56	2,44	0,91	1,56	2,41

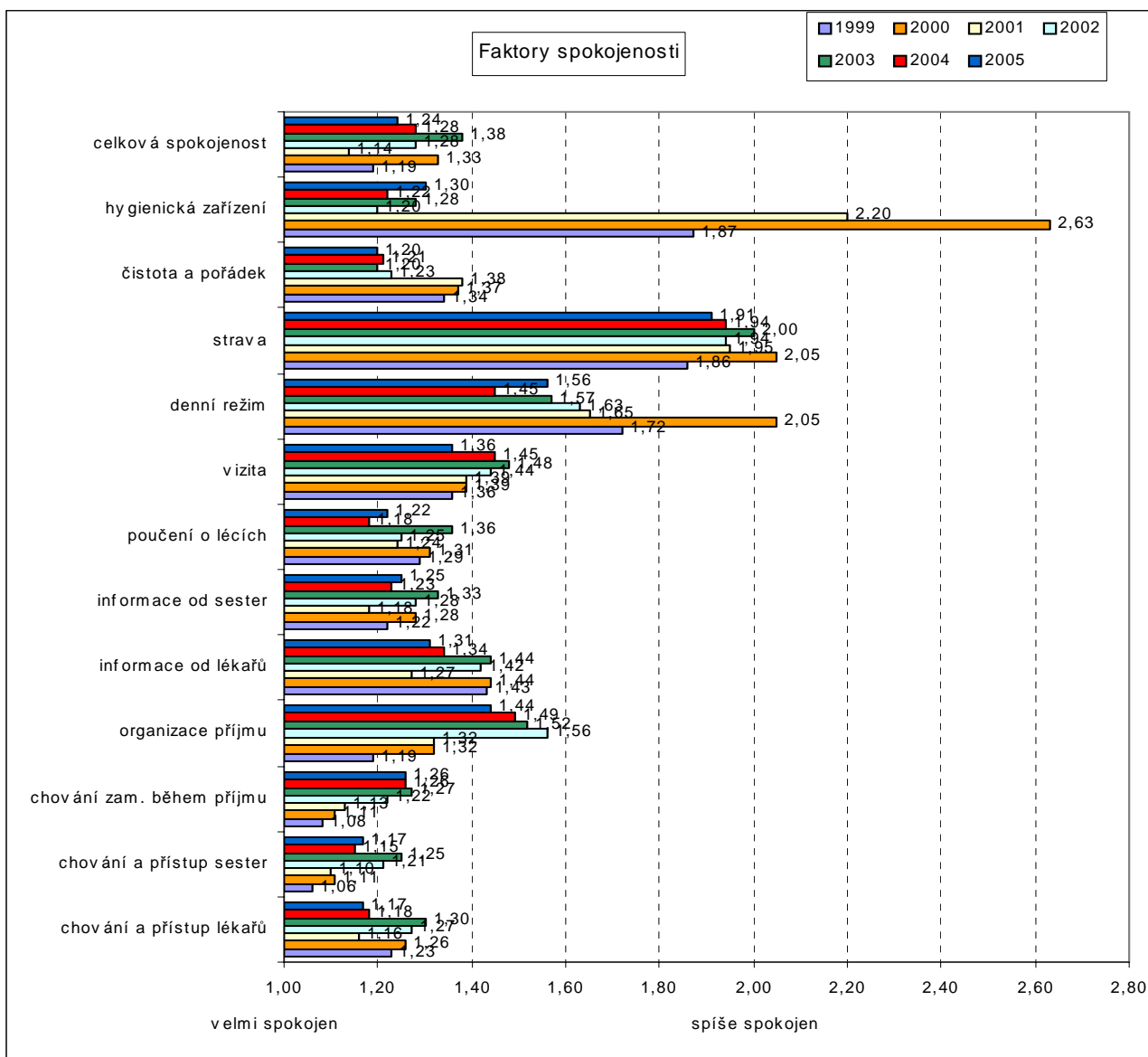
Pobyt v nemocnici

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
poprvé	61,00	52,63	56,41	69,11	69,41	57,03	58,68
podruhé	28,00	26,32	30,77	19,51	21,00	28,91	22,75
vícekrát	11,00	21,05	12,82	11,38	9,59	14,06	18,56

Délka pobytu

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
do 4 dnů	11,00	33,33	35,06	24,79	26,70	40,34	40,51
5-9 dnů	68,00	66,67	49,35	64,96	59,71	42,86	47,78
10-14 dnů	18,00	0,00	7,79	3,42	9,22	13,45	7,59
15-19 dnů	2,00	0,00	5,19	2,56	1,94	2,52	2,53
20-24 dnů	1,00	0,00	1,30	2,56	1,46	0,84	0,32
25 a více dnů	0,00	0,00	1,30	1,71	0,97	0,00	1,27

Výsledky



Celková spokojenost

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
1999	82,18	16,83	0,99	0,00	1,19
2000	66,67	33,33	0,00	0,00	1,33
2001	86,08	13,92	0,00	0,00	1,14
2002	72,36	26,83	0,81	0,00	1,28
2003	64,68	33,03	2,29	0,00	1,38
2004	73,08	26,15	0,00	0,77	1,28
2005	76,26	23,44	0,00	0,30	1,24

Doporučení FNŠP

	určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
1999	75,00	21,00	3,00	1,00	1,30
2000	47,37	52,63	0,00	0,00	1,53
2001	81,01	17,72	1,27	0,00	1,20
2002	73,77	24,59	1,64	0,00	1,28
2003	64,38	33,30	0,00	2,28	1,40
2004	76,92	23,08	0,00	0,00	1,23
2005	72,06	27,06	0,59	0,29	1,29

Úroveň lékařských výkonů

	velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
1999	49,50	49,50	0,99	0,00	1,51
2000	38,89	61,11	0,00	0,00	1,61
2001	72,00	26,67	1,33	0,00	1,29
2002	60,34	35,34	4,31	0,00	1,44
2003	50,47	45,75	3,30	0,47	1,54
2004	55,47	41,41	3,13	0,00	1,48
2005	58,73	40,36	0,90	0,00	1,42

Soukromí

	silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
1999	2,97	20,79	48,51	27,72
2000	21,05	31,58	31,58	15,79
2001	11,54	16,67	42,31	29,49
2002	0,82	18,03	40,98	40,16
2003	5,05	17,43	40,37	37,16
2004	0,00	16,28	41,86	41,86
2005	4,46	17,56	38,10	39,88

Včasnost urgentní pomoci

	ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
1999	73,27	6,93	0,00	19,80
2000	68,42	0,00	0,00	31,58
2001	75,64	5,13	0,00	19,23
2002	72,95	11,48	0,00	15,57
2003	68,84	13,95	0,47	16,74
2004	74,22	13,28	0,00	12,50
2005	78,99	10,95	0,59	9,47

Představení - lékaři

	ano, všichni	ano, někteří	ne
1999	22,77	52,48	24,75
2000	10,53	52,63	36,84
2001	16,88	55,84	27,27
2002	12,50	44,17	43,33
2003	22,33	44,65	33,02
2004	16,67	55,56	27,78
2005	34,88	45,06	20,06

Představení - sestry

	ano, všechny	ano, některé	ne
1999	32,32	33,33	34,34
2000	5,26	63,16	31,58
2001	13,89	51,39	34,72
2002	9,48	37,93	52,59
2003	16,43	32,85	50,72
2004	9,76	43,09	47,15
2005	20,19	38,17	41,64

Představení - ostatní zaměstnanci

	ano, všichni	ano, někteří	ne
--	--------------	--------------	----

1999	7,78	11,11	81,11
2000	0,00	11,11	88,89
2001	4,29	20,00	75,71
2002	7,14	19,64	73,21
2003	10,45	10,45	79,10
2004	6,19	15,93	77,88
2005	10,23	20,46	69,31

K nejlépe hodnoceným faktorům na klinice patří chování a přístup sester, lékařů a zaměstnanců během příjmu. V roce 2002 došlo k přemístění kliniky ze zábřežského areálu do nového pavilonu v Ostravě-Porubě (v něm je situována porodnice, gynekologie je v VIII. patře monobloku). Tato skutečnost se především promítla do výrazného nárůstu spokojenosti s hygienickými zařízeními, částečně i do hodnocení čistoty a pořádku. Rezervy lze spatřovat v osobním představení lékařů, sester i ostatních zaměstnanců.

Výsledky podle pracovišť

Počty respondentů

	porodnice	gynekologie
2002	72	52
2003	166	56
2004	83	48
2005	253	88

Faktory spokojenosti

	2002		2003		2004		2005	
	porodnice	gynekologie	porodnice	gynekologie	porodnice	gynekologie	porodnice	gynekologie
chování a přístup lékařů	1,17	1,41	1,28	1,37	1,12	1,27	1,15	1,23
chování a přístup sester	1,18	1,25	1,25	1,25	1,17	1,10	1,19	1,10
chování zam. během příjmu	1,20	1,25	1,25	1,32	1,25	1,27	1,24	1,31
organizace příjmu	1,42	1,75	1,46	1,70	1,43	1,60	1,39	1,57
informace od lékařů	1,26	1,63	1,39	1,56	1,27	1,46	1,27	1,45
informace od sester	1,21	1,39	1,34	1,30	1,26	1,19	1,24	1,25
poučení o lécích	1,19	1,33	1,34	1,41	1,22	1,11	1,22	1,23
vizita	1,35	1,56	1,47	1,53	1,38	1,57	1,28	1,58
denní režim	1,58	1,71	1,49	1,78	1,53	1,32	1,58	1,50
strava	1,74	2,23	1,99	2,02	1,99	1,87	1,95	1,81
čistota a pořádek	1,13	1,37	1,17	1,27	1,16	1,31	1,13	1,39
hygienická zařízení	1,04	1,41	1,19	1,54	1,13	1,38	1,16	1,68
celková spokojenost	1,22	1,37	1,35	1,45	1,33	1,21	1,25	1,22

Celková spokojenost

		velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	vážený průměr
2002	porodnice	77,78	22,22	0,00	0,00	1,22
	gynekologie	64,71	33,30	1,96	0,00	1,37
2003	porodnice	66,87	31,29	1,84	0,00	1,35
	gynekologie	58,18	38,18	3,64	0,00	1,45
2004	porodnice	67,07	32,93	0,00	0,00	1,33
	gynekologie	83,33	14,58	0,00	2,08	1,21
2005	porodnice	75,50	24,10	0,00	0,40	1,25
	gynekologie	78,41	21,59	0,00	0,00	1,22

Doporučení FNŠP

		určitě ano	asi ano	asi ne	určitě ne	vážený průměr
2002	porodnice	81,69	16,90	1,41	0,00	1,20
	gynekologie	62,75	35,29	1,96	0,00	1,39
2003	porodnice	68,90	29,27	0,00	1,83	1,35
	gynekologie	50,91	45,45	0,00	3,64	1,56
2004	porodnice	76,83	23,17	0,00	0,00	1,23
	gynekologie	77,08	22,92	0,00	0,00	1,23
2005	porodnice	73,02	26,19	0,40	0,40	1,28
	gynekologie	69,32	29,55	1,14	0,00	1,32

Úroveň lékařských výkonů

		velmi vysoká	vysoká	průměrná	nízká	vážený průměr
2002	porodnice	65,71	31,43	2,86	0,00	1,37
	gynekologie	52,17	41,30	6,52	0,00	1,54
2003	porodnice	53,42	44,10	1,86	0,62	1,50
	gynekologie	41,18	50,98	7,84	0,00	1,67
2004	porodnice	58,54	39,02	2,44	0,00	1,44
	gynekologie	50,00	45,65	4,35	0,00	1,54
2005	porodnice	61,13	37,65	1,21	0,00	1,40
	gynekologie	51,76	48,24	0,00	0,00	1,48

Soukromí

		silně narušeno	dostí narušeno	málo narušeno	není narušeno
2002	porodnice	1,39	16,67	45,83	36,11
	gynekologie	0,00	20,00	34,00	46,00
2003	porodnice	4,29	14,72	39,88	41,10
	gynekologie	7,27	25,45	41,82	25,45
2004	porodnice	0,00	19,51	39,02	41,46
	gynekologie	0,00	10,64	46,81	12,55
2005	porodnice	4,84	20,16	37,50	37,50
	gynekologie	3,41	10,23	39,77	46,59

Včasnost urgentní pomoci

		ano, vždy	ano, ne vždy	ne	nepotřeboval
2002	porodnice	80,28	9,86	0,00	9,86
	gynekologie	62,75	13,73	0,00	23,53
2003	porodnice	74,69	12,96	0,00	12,35
	gynekologie	50,94	16,98	1,89	30,19
2004	porodnice	73,17	17,07	0,00	9,76
	gynekologie	76,09	6,52	0,00	17,39
2005	porodnice	77,20	13,60	0,40	8,80
	gynekologie	84,09	3,41	1,14	11,36

Představení - lékaři

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	porodnice	8,45	40,85	50,70
	gynekologie	18,37	48,98	32,65
2003	porodnice	25,47	41,61	32,92
	gynekologie	12,96	53,70	33,33
2004	porodnice	13,92	58,23	27,85
	gynekologie	21,28	51,06	27,66
2005	porodnice	31,80	43,93	24,27
	gynekologie	43,53	48,24	8,24

Představení - sestry

		ano, všechny	ano, některé	ne
2002	porodnice	9,86	36,62	53,52
	gynekologie	8,89	40,00	51,11
2003	porodnice	19,35	34,19	46,45
	gynekologie	7,69	28,85	63,46
2004	porodnice	6,58	40,79	52,63
	gynekologie	14,89	46,81	38,30
2005	porodnice	13,19	37,02	49,79
	gynekologie	40,24	41,46	18,29

Představení - ostatní zaměstnanci

		ano, všichni	ano, někteří	ne
2002	porodnice	7,14	18,57	74,29
	gynekologie	7,14	21,43	71,43
2003	porodnice	13,25	10,60	76,16
	gynekologie	2,00	10,00	88,00
2004	porodnice	6,76	14,86	78,38
	gynekologie	5,13	17,95	76,92
2005	porodnice	4,82	17,11	78,07
	gynekologie	26,67	30,67	42,67

4. Závěr

Výsledky výzkumů prokázaly vysokou celkovou spokojenost pacientů s poskytovanou zdravotnickou péčí. Vysoká spokojenost panuje i s dílčími faktory spokojenosti. Pozitivním zjištěním je především skutečnost, že nejlépe pacienti hodnotí chování a přístup sester, lékařů a všech zaměstnanců během příjmu do nemocnice. Dílčí kritické hlasy se týkaly nemocniční stravy.

Nemocnice si rovněž u pacientů udržuje vysoký kredit.

Celkové výsledky za sledovaných sedm let vykazují relativní stabilitu. Jako diferenciací kritérium se projevuje věk a to v tom smyslu, že čím je pacient starší, tím je spokojenější. Markantní je to u hodnocení denního režimu, kdy mladší pacienti se zřejmě obtížněji adaptují na změněné podmínky a na nemocniční prostředí.