KVALITA OČIMA PACIENTŮ
fakultní nemocnice a ústavy - II. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2010 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Obsah

II. díl

Výsledková část

C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení strana 227

FN Brno strana 228

FN Hradec Králové strana 310

FN Královské Vinohrady strana 390

FN Na Bulovce strana 463

C.
HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ

KOP
KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FAKULTNÍ NEMOCNICE BRNO

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Brno: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 59 % žen a 41 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 38 % pacientů. 52 % pacientů bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Brno není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 75,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Rehabilitačního oddělení B, Rehabilitačního oddělení A a Kliniky infekčních chorob 5.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze ve dvou z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s koordinací a integrací péče, tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 73 %, s **lékaři** 76 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 56 %.

OBECNÉ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských" dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení fakultní nemocnice v Brně:

□Interní kardiologická klinika A
□Interní kardiologická klinika B
□Interní hematoonkologická klinika A
□Interní hematoonkologická klinika B
□Interní hepatogastroenterologická klinika A
□Interní hepatogastroenterologická klinika B
□Klinika infekčních chorob 1 (KICH 1)
□Klinika infekčních chorob 2 (KICH 2)
□Klinika infekčních chorob 5 (KICH 5)
□Klinika nemocí plicních a tuberkulózy 11 A
□Klinika nemocí plicních a tuberkulózy 11 B
□Klinika nemocí plicních a tuberkulózy 11 C
□Klinika interní, geriatrie a praktického lékařství A
□Klinika interní, geriatrie a praktického lékařství B
□Klinika interní, geriatrie a praktického lékařství C
□Neurologická klinika A (NK A)
□Neurologická klinika B (NK B)
□Psychiatrická klinika 22 (PK 22)
□Psychiatrická klinika 23 (PK 23)
□Psychiatrická klinika 24 (PK 24)
□Chirurgická klinika A (CHK A)
□Chirurgická klinika B (CHK B)
□Chirurgická klinika K ((CHK K (cévní))
□Neurochirurgická klinika A (NCHK A)
□Neurochirurgická klinika B (NCHK B)
□Ortopedická klinika 8 A (ORTK 8 A)
□Ortopedická klinika 8 B (ORTK 8 B)
□Urologická klinika A (UK A)
□Urologická klinika B (UK B)
□Oddělení ORL B (ORL B)
□Oční klinika A (OK A)
□Dermatovenerologická klinika A (DVK A)
□Rehabilitační oddělení A (REH A)
□Rehabilitační oddělení B (REH B)
□Rehabilitační oddělení C (REH C)
□Klinika popálenin a rekonstrukční chirurgie F
□Oddělení klinické onkologie (OKO)
□Chirurgická klinika K (CHK K - čelistní)
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 5 - šestinedělí
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 7 gyn.
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 9 gyn.
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 17 gyn.
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 4 -šestinedělí
□Gynekologicko-porodnická klinika odd. 6 rizikové těh.
□Klinika úrazové chirurgie A (KUCH A)
□Klinika úrazové chirurgie B (KUCH B)
□Klinika úrazové chirurgie C (KUCH C)

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovena plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní".
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1942
- Termín dotazování: listopad 2009
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 3324
- Počet nezařazených pacientů: 469
- Počet validních dotazníků: 1928
- **Návratnost: 68 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 47
- Počet pracovišť s n<20: 10
  - Interní hematoonkolog. kl. C (n=17); -> zpracována klasicky
  - Kl. nemocí plicních a tuberkulózy 11 B (n=32); 11 A (n=33) a 11 C (19) -> spojeny do jedné
  - Kl. interní, geriatrie a prakt. lékařství C (n=18); Kl. interní, geriatrie a prakt. lékařství A (n=20) -> spojeny do jedné
  - Psychiatrická klinika 24 (n=7) -> spojena s Psychiatrická klinika 22 a Psychiatrická klinika 23
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 2
  - Gyn.porod. kl. odd. 5 - šestinedělí
  - Gyn.porod. kl. odd. 4 - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 2,1
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádalo o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1928 (2009), n=2029 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1928 (2009), n=2029 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1928 (2009)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1928 (2009), n=2029 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1928 (2009), n=2029 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1928 (2009), n=2029 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interní kardio. kl. A (IKK A)					+	-	+		
Interní kardio. kl. B (IKK B)		+						+	
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)									
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)									
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)		-							
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)				-					
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	**+**	+	+	+			+		+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)									
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	**+**		+	+		+	+		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)					-				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)		-							
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)		-							-
Neurologická kl. A (NK A)									
Neurologická kl. B (NK B)									
Psychiatrická kl.	**-**	-	-	-	-		-		-
Chirurgická kl. A (CHK A)									
Chirurgická kl. B (CHK B)									
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)						+			
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	**+**	+			+	+		+	+
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	**+**		+	+		+			+
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	**-**	-	-	-	-	-	-		
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)									
Urologická kl. A (UK A)			-				-		
Urologická kl. B (UK B)									
Oddělení ORL B (ORL B)	**+**		+	+	+		+	+	+
Oční kl. A (OK A)				+		+			
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)		+							
Rehabilitační oddělení A (REH A)	**+**					+	+		
Rehabilitační oddělení B (REH B)	**+**	+	+	+		+	+	+	+
Rehabilitační oddělení C (REH C)									
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)									
Oddělení klinické onkologie (OKO)	**+**		+		+		+	+	+
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)								-	
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.						-		-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.		+							
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.						+		-	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.				-				-	
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	**-**		-	-		-			-
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)	**-**				-				
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)			-						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

FN Brno: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

FN Brno: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Rehabilitační oddělení B (REH B)	20	89,7	84,9	94,5
2 Rehabilitační oddělení A (REH A)	19	85,3	78,8	91,8
3 Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	39	84,8	80,0	89,6
4 Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	37	84,8	80,5	89,1
5 Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	30	84,2	79,3	89,1
6 Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	56	84,1	80,2	88,0
7 Oddělení klinické onkologie (OKO)	41	81,9	77,1	86,7
8 Oddělení ORL B (ORL B)	83	81,8	78,5	85,2
9 Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)	34	81,6	77,1	86,1
10 Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	22	81,5	75,5	87,5
11 Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)	19	80,9	74,2	87,7
12 Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)	20	80,9	74,0	87,8
13 Oční kl. A (OK A)	41	80,7	76,3	85,1
14 Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)	14	80,1	71,9	88,4
15 Rehabilitační oddělení C (REH C)	19	79,7	71,8	87,6
16 Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)	33	79,3	74,5	84,1
17 Dermatovenerologická kl. A (DVK A)	29	79,1	73,8	84,4
18 Interní kardio. kl. B (IKK B)	59	78,9	75,5	82,3
19 Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)	28	78,0	71,8	84,2
20 Neurologická kl. A (NK A)	29	77,8	71,9	83,7
21 Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.	54	77,0	72,9	81,1
22 Neurologická kl. B (NK B)	41	76,3	71,7	80,9
23 Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)	23	76,2	68,6	83,8
24 Interní kardio. kl. A (IKK A)	103	76,1	72,9	79,3
25 Urologická kl. B (UK B)	50	74,5	68,8	80,2
26 Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)	42	74,5	69,7	79,4
27 Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)	35	74,1	67,2	81,0
28 Urologická kl. A (UK A)	87	73,8	69,7	77,9
29 Chirurgická kl. B (CHK B)	70	73,8	69,6	78,0
30 Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	135	73,4	70,3	76,5
31 Chirurgická kl. A (CHK A)	26	73,3	65,8	80,8
32 Gyn.porod. kl. odd. 4 šestinedělí	125	73,2	70,2	76,2
33 Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.	50	72,5	67,6	77,4
34 Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)	27	70,4	63,6	77,1
35 Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)	21	70,2	62,7	77,6
36 Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	128	69,8	66,5	73,2
37 Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)	23	69,8	62,7	76,9
38 Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)	19	68,5	60,1	76,9
39 Gyn.porod. kl. odd. 5 šestinedělí	97	68,0	64,3	71,6
40 Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)	20	67,0	58,7	75,2
41 Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	29	65,5	58,6	72,4
42 Psychiatrická kl.	51	65,3	59,3	71,3

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠŤ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotní mu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Interní kardio. kl. A (IKK A)								
Interní kardio. kl. B (IKK B)	+					+		
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)								
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)						+		
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)	-		-		-			
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)					-			
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	+						+	+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)								
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)								
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)								
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)	-					-		
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)	-					-		-
Neurologická kl. A (NK A)							+	
Neurologická kl. B (NK B)								
Psychiatrická kl.	-				-	-		-
Chirurgická kl. A (CHK A)								
Chirurgická kl. B (CHK B)				-		-		
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)								
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	+						+	+
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)					+			
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-	-	-	-	-	-
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)				-				
Urologická kl. A (UK A)								
Urologická kl. B (UK B)								
Oddělení ORL B (ORL B)								
Oční kl. A (OK A)								
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)	+							+
Rehabilitační oddělení A (REH A)								
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+			-	+			+
Rehabilitační oddělení C (REH C)			-	-				
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)							+	
Oddělení klinické onkologie (OKO)			-					
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)								
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.			+					
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.	+							
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.								
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.								
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)							-	
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)							-	
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)								

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Interní kardio. kl. A (IKK A)		+	+	+			
Interní kardio. kl. B (IKK B)						+	+
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)		+					
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)		+					
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)						-	
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)		+					
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	+	+	+		+		+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)							
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	+	+			+		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)				-	-	-	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)							
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)							
Neurologická kl. A (NK A)						+	
Neurologická kl. B (NK B)							
Psychiatrická kl.	-			-	-	-	-
Chirurgická kl. A (CHK A)			-				
Chirurgická kl. B (CHK B)			-				
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)			-		+		
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)							
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	+	+					
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-	-			
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)							
Urologická kl. A (UK A)	-	-					
Urologická kl. B (UK B)						-	
Oddělení ORL B (ORL B)	+				+		
Oční kl. A (OK A)		-			+		
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)							
Rehabilitační oddělení A (REH A)		+					
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+	+					
Rehabilitační oddělení C (REH C)							
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)			-				
Oddělení klinické onkologie (OKO)	+	+			+		
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)							
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.		-					
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.							
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.							
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.							
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	-	-		-			-
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)					-		-
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)	-	-					

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazně méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Interní kardio. kl. A (IKK A)							-	
Interní kardio. kl. B (IKK B)								
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)								+
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)		+						
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)						-	-	-
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)	-			-			-	
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	+	+	+	+	+	+	+	+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)			+	+				
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	+	+		+				+
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)					-			
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)								
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)						-	-	
Neurologická kl. A (NK A)		+					+	
Neurologická kl. B (NK B)								
Psychiatrická kl.	-	-	-		-	-	-	-
Chirurgická kl. A (CHK A)					-			
Chirurgická kl. B (CHK B)			+	-	-			
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)								
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)								
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	+		+					+
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-		-	-		-
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)								
Urologická kl. A (UK A)					+			-
Urologická kl. B (UK B)								
Oddělení ORL B (ORL B)	+		+	+	+	+	+	
Oční kl. A (OK A)	+		+					
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)						+		
Rehabilitační oddělení A (REH A)								
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+			+		+		+
Rehabilitační oddělení C (REH C)								
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)								
Oddělení klinické onkologie (OKO)								
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)								
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.				-	-			
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.				+				
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.				+				
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.	-	-	-					
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	-		-			-		-
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)				-	-	-		
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Interní kardio. kl. A (IKK A)	+		+	+			+
Interní kardio. kl. B (IKK B)							
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)							
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)					+		+
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)		-				-	
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)							
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)		-		+	+	+	+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)							
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)		-		+	+		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)	-	-		-		-	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)							
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)							
Neurologická kl. A (NK A)							
Neurologická kl. B (NK B)		-		-			
Psychiatrická kl.	-		-	-	-	-	-
Chirurgická kl. A (CHK A)							
Chirurgická kl. B (CHK B)			-				
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)							
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	+					+	
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)							
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-	-	-		
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)					-		
Urologická kl. A (UK A)			-	-	-		
Urologická kl. B (UK B)							-
Oddělení ORL B (ORL B)	+	+				+	+
Oční kl. A (OK A)							
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)							
Rehabilitační oddělení A (REH A)							
Rehabilitační oddělení B (REH B)				+			
Rehabilitační oddělení C (REH C)							
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)							
Oddělení klinické onkologie (OKO)	+				+		
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)							
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.		+			+		-
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.					-		
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.		+			-		
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.			-				
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)		-					
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)	-	-				-	
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)							

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Interní kardio. kl. A (IKK A)	-	-	-		-		-		-		
Interní kardio. kl. B (IKK B)		+		+							
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)											
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)											
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)					-						
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)			-	-							
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)		+	-	-	+						
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)				+	+						
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	+		+	+	+						
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)											
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)					+				-		
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)				-							
Neurologická kl. A (NK A)											
Neurologická kl. B (NK B)			+								
Psychiatrická kl.				-	+				-		-
Chirurgická kl. A (CHK A)											
Chirurgická kl. B (CHK B)					-					-	
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)	+		+								
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	+			+		+					
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	+	+		+							
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-	-						-	-
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)						+	-				
Urologická kl. A (UK A)											
Urologická kl. B (UK B)										+	
Oddělení ORL B (ORL B)		+		+	-						
Oční kl. A (OK A)	+			+						+	
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)		+					-				
Rehabilitační oddělení A (REH A)	+				+						
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+		+		+	+				+	
Rehabilitační oddělení C (REH C)										+	
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)											
Oddělení klinické onkologie (OKO)		+									
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)		+								-	
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	-	-		-	+	-				-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.					+						
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	+		+		+						
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.		-									
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	-		-	-	-					-	
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)						-				-	
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)		-	+	+	-		+			-	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Interní kardio. kl. A (IKK A)	+	+			+	
Interní kardio. kl. B (IKK B)						
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)						
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)						
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)						
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)						
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	+	+	+	+		+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)						
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)	+	+				+
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)				-		
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)						
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)						
Neurologická kl. A (NK A)						
Neurologická kl. B (NK B)						
Psychiatrická kl.	-			-	-	-
Chirurgická kl. A (CHK A)						
Chirurgická kl. B (CHK B)		-				
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)				+		
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)						+
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)						
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)	-		-			
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)						
Urologická kl. A (UK A)	-	-	-	-	-	
Urologická kl. B (UK B)						
Oddělení ORL B (ORL B)	+					+
Oční kl. A (OK A)						
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)						
Rehabilitační oddělení A (REH A)	+	+				
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+	+		+		+
Rehabilitační oddělení C (REH C)						
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)						
Oddělení klinické onkologie (OKO)	+	+				
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)						
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.		-				
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.						
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.		-				
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.						-
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)						
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)						
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)		-				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interní kardio. kl. A (IKK A)		-		
Interní kardio. kl. B (IKK B)	+		+	
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)				
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)				
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)				
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)				
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)		-		+
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)				
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)				
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)				
Neurologická kl. A (NK A)				
Neurologická kl. B (NK B)				
Psychiatrická kl.				
Chirurgická kl. A (CHK A)				
Chirurgická kl. B (CHK B)				
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)				
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	+			
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)				
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)			-	
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)				
Urologická kl. A (UK A)		+		
Urologická kl. B (UK B)				
Oddělení ORL B (ORL B)	+	+		
Oční kl. A (OK A)				
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)				
Rehabilitační oddělení A (REH A)				
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+			
Rehabilitační oddělení C (REH C)				
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)				
Oddělení klinické onkologie (OKO)	+			
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)	-			
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	-	-	-	-
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.				
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	-		-	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.	-	-	-	
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)				
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)				
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Brno, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Interní kardio. kl. A (IKK A)		-				
Interní kardio. kl. B (IKK B)						
Interní hematoonk. kl. A (IHOK A)						
Interní hematoonk. kl. B (IHOK B)						
Interní hepatogastroent. kl. A (IGEK A)		-				
Interní hepatogastroent. kl. B (IGEK B)		-				
Kl. infekčních chorob 1 (KICH 1)	+			+		
Kl. infekčních chorob 2 (KICH 2)		-				
Kl. infekčních chorob 5 (KICH 5)						
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C (KNPT 11A+B+C)					+	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C (KIGOPL A+C)		-			+	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B (KIGOPL B)	-	-		-		
Neurologická kl. A (NK A)						
Neurologická kl. B (NK B)						
Psychiatrická kl.	-			-		
Chirurgická kl. A (CHK A)						
Chirurgická kl. B (CHK B)						
Chirurgická kl. K (CHK K - cévní)				+		
Neurochirurgická kl. A (NCHK A)	+					
Neurochirurgická kl. B (NCHK B)	+				+	+
Ortopedická kl. 8 A (ORTK 8 A)				-		
Ortopedická kl. 8 B (ORTK 8 B)						
Urologická kl. A (UK A)						
Urologická kl. B (UK B)						-
Oddělení ORL B (ORL B)	+	+				
Oční kl. A (OK A)						
Dermatovenerologická kl. A (DVK A)						
Rehabilitační oddělení A (REH A)						
Rehabilitační oddělení B (REH B)	+					
Rehabilitační oddělení C (REH C)						
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F (KPRCH F)						
Oddělení klinické onkologie (OKO)	+			+		
Chirurgická kl. K (CHK K - čelistní)						
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.					-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.						
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.					-	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.		-				
Kl. úrazové chirurgie A (KUCH A)	-			-		-
Kl. úrazové chirurgie B (KUCH B)				-		
Kl. úrazové chirurgie C (KUCH C)						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,3%	122	4,9%	99	5,6%	221
	Neplánovaně, jako akutní případ	37,5%	723	36,0%	731	36,7%	1 454
	Plánovaně, byl(a) jstem objednán(a) předem	52,1%	1 005	54,4%	1 103	53,3%	2 108
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,0%	78	4,8%	97	4,4%	175
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,0%	70	5,7%	62	6,3%	132
	Nečekala(a) jsem	32,5%	326	32,5%	359	32,5%	685
	2-3 dny	6,8%	68	6,1%	67	6,4%	135
	Do jednoho týdne	13,9%	140	15,3%	169	14,6%	308
	Do jednoho měsíce	27,7%	278	27,8%	307	27,7%	585
	Do půl roku	10,3%	103	10,4%	115	10,4%	218
	Do roka	0,7%	7	0,9%	10	0,8%	18
	Do dvou let	0,5%	5	0,6%	6	0,5%	11
	Nevím	0,7%	7	0,7%	7	0,7%	15
Total		100,0%	1 005	100,0%	1 103	100,0%	2 108

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,8%	48	4,8%	53	4,8%	100
	Ne	87,8%	882	85,2%	939	86,4%	1 822
	Ano, jednou	6,4%	65	8,6%	95	7,6%	159
	Ano, 2-3x	0,9%	9	1,3%	15	1,1%	24
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Nevím			0,1%	1	0,0%	1
Total		100,0%	1 005	100,0%	1 103	100,0%	2 108

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	6,9%	69	6,2%	68	6,5%	138
	Příliš dlouhá	4,1%	41	5,5%	61	4,9%	102
	Tak akorát	62,9%	632	59,8%	659	61,3%	1 291
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	22,0%	221	23,2%	256	22,6%	477
	Nevím	4,0%	40	5,4%	59	4,7%	99
Total		100,0%	1 005	100,0%	1 103	100,0%	2 108

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	9,5%	96	10,6%	117	10,1%	213
	Ano	5,2%	52	7,6%	84	6,5%	137
	Ne	85,3%	857	81,7%	901	83,4%	1 758
Total		100,0%	1 005	100,0%	1 103	100,0%	2 108

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,8%	55	1,6%	33	2,2%	88
	Velmi dobře a profesionálně	72,6%	1 400	71,9%	1 459	72,3%	2 859
	Průměrně	21,8%	420	23,2%	471	22,5%	890
	Velmi špatně	1,0%	20	1,9%	39	1,5%	60
	Nevzpomínám si	1,7%	33	1,3%	27	1,5%	60
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,8%	54	1,5%	31	2,2%	86
	Ano	77,7%	1 497	78,4%	1 591	78,0%	3 088
	Ano, v omezené míře	17,1%	329	16,2%	330	16,7%	659
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,5%	9	1,1%	22	0,8%	31
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,0%	38	2,7%	55	2,3%	93
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3,4%	65	1,6%	33	2,5%	98
	Do 15 minut	53,5%	1 031	53,5%	1 085	53,5%	2 116
	Méně než 1 hodinu	25,8%	498	27,0%	547	26,4%	1 045
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,6%	186	8,7%	176	9,2%	362
	Dvě a více hodin	5,3%	103	6,9%	140	6,1%	243
	Nepamatují si	2,4%	45	2,4%	48	2,4%	93
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	8,3%	161	7,7%	156	8,0%	316
	1=nejlepší známka	54,0%	1 041	52,2%	1 060	53,1%	2 101
	2	28,6%	551	29,7%	602	29,1%	1 153
	3	7,4%	142	8,5%	172	7,9%	314
	4	1,3%	25	1,3%	26	1,3%	51
	5=nejhorší známka	0,4%	8	0,6%	13	0,5%	21
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,9%	75	3,8%	77	3,8%	152
	Ne	76,0%	1 466	74,1%	1 504	75,0%	2 970
	Ano, hluk ostatních pacientů	14,0%	270	14,9%	302	14,5%	572
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	2,0%	38	1,8%	37	1,9%	75
	Ano, hluk zvenčí	4,1%	79	5,4%	110	4,8%	189
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,8%	35	0,9%	17	1,3%	52
	Velmi spokojen(a)	66,9%	1 291	65,2%	1 324	66,1%	2 614
	Spíše spokojena(a)	29,7%	573	30,5%	618	30,1%	1 191
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	28	2,6%	53	2,0%	81
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	2	0,8%	16	0,5%	18
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2,6%	50	1,0%	21	1,8%	71
	Velmi spokojen(a)	53,5%	1 031	52,0%	1 055	52,7%	2 086
	Spíše spokojena(a)	37,0%	713	36,7%	744	36,8%	1 457
	Spíše nespokojena(a)	5,0%	97	6,2%	126	5,6%	223
	Velmi nespokojena(a)	1,1%	22	3,3%	67	2,2%	89
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,8%	15	0,8%	16	0,8%	31
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,9%	36	0,8%	16	1,3%	52
	Ano	54,3%	1 046	56,7%	1 151	55,5%	2 197
	Spíše ano	22,9%	442	22,6%	458	22,8%	900
	Spíše ne	12,8%	246	12,3%	249	12,5%	495
	Ne	8,0%	154	7,4%	149	7,7%	303
	Nevím	0,2%	3	0,3%	5	0,2%	8
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,0%	38	0,8%	17	1,4%	55
	Ano	54,3%	1 047	57,1%	1 159	55,8%	2 206
	Spíše ano	23,0%	444	21,1%	428	22,1%	873
	Spíše ne	10,5%	202	12,0%	243	11,2%	445
	Ne	9,3%	180	7,6%	154	8,4%	334
	Nevím	0,9%	17	1,4%	28	1,1%	45
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,5%	67	2,4%	49	2,9%	117
	Ano	82,2%	1 586	82,3%	1 671	82,3%	3 256
	Spíše ano	8,5%	165	7,7%	155	8,1%	320
	Spíše ne	1,7%	32	2,3%	47	2,0%	79
	Ne	1,9%	36	2,2%	44	2,0%	80
	Nevím	2,2%	42	3,1%	63	2,7%	105
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,6%	50	2,1%	43	2,3%	92
	Velmi dobrá	24,7%	476	20,8%	421	22,7%	897
	Spíše dobrá	56,9%	1 098	56,8%	1 152	56,9%	2 250
	Spíše špatná	11,0%	212	15,5%	315	13,3%	527
	Velmi špatná	3,1%	59	3,5%	72	3,3%	131
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,7%	33	1,3%	27	1,5%	60
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,8%	54	1,8%	36	2,3%	89
	Ano	32,9%	635	34,0%	689	33,5%	1 324
	Ne	61,5%	1 186	61,9%	1 255	61,7%	2 441
	Nevím	2,7%	53	2,4%	49	2,6%	102
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,9%	56	1,5%	31	2,2%	87
	Příliš mnoho	11,1%	214	9,0%	183	10,0%	397
	Přiměřeně	81,7%	1 575	83,7%	1 699	82,7%	3 274
	Příliš málo	2,9%	57	4,3%	87	3,6%	144
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,4%	27	1,4%	29	1,4%	56
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,4%	47	1,4%	29	1,9%	76
	Ano	93,2%	1 797	95,0%	1 927	94,1%	3 724
	Ne	2,9%	56	2,6%	52	2,7%	108
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,4%	28	1,0%	21	1,2%	49
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,4%	65	2,6%	52	3,0%	117
	Velmi spokojen(a)	42,6%	820	44,0%	893	43,3%	1 713
	Spíše spokojena(a)	42,0%	810	38,0%	772	40,0%	1 582
	Spíše nespokojena(a)	6,9%	133	7,6%	154	7,2%	287
	Velmi nespokojena(a)	1,4%	27	2,6%	53	2,0%	80
	Nevím	3,8%	73	5,2%	105	4,5%	178
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,2%	24	1,4%	29	1,3%	52
	Ano	1,1%	22	1,5%	30	1,3%	52
	Ne	97,5%	1 881	97,0%	1 967	97,2%	3 848
	Nevím	0,1%	2	0,1%	3	0,1%	5
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,7%	34	2,0%	41	1,9%	75
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	66,5%	1 282	64,8%	1 314	65,6%	2 596
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	19,9%	384	20,2%	410	20,1%	794
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	11,9%	229	13,0%	263	12,4%	492
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,9%	56	3,3%	68	3,1%	124
	Ano	90,9%	1 753	90,1%	1 828	90,5%	3 581
	Ne	6,1%	118	6,6%	133	6,4%	252
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,5%	68	3,4%	69	3,5%	137
	Velmi dobrý	57,1%	1 101	54,9%	1 113	56,0%	2 214
	Dobrý	37,3%	720	39,5%	802	38,5%	1 522
	Nepříliš dobrý	1,2%	23	1,6%	31	1,4%	54
	Špatný	0,9%	17	0,6%	13	0,8%	30
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,8%	34	1,4%	29	1,6%	62
	Vždy	59,4%	1 146	59,4%	1 205	59,4%	2 351
	Většinou	31,0%	597	30,3%	615	30,6%	1 212
	Občas	4,1%	80	4,9%	100	4,5%	180
	Nidky	0,3%	6	0,7%	13	0,5%	19
	Neptal(a) jsem se	3,4%	66	3,3%	67	3,4%	133
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,1%	61	3,2%	64	3,2%	125
	Vždy	60,8%	1 172	58,5%	1 187	59,6%	2 360
	Většinou	17,9%	346	17,5%	355	17,7%	701
	Občas	2,9%	56	3,4%	69	3,1%	125
	Nidky	0,6%	11	0,9%	19	0,7%	30
	Neměla jsem strach ani obavy	14,7%	283	16,5%	334	15,6%	617
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,9%	94	6,3%	127	5,6%	221
	Často	2,6%	51	4,6%	93	3,6%	144
	Občas	10,9%	210	9,8%	199	10,3%	409
	Nidky	81,6%	1 574	79,3%	1 610	80,5%	3 184
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,2%	82	4,3%	87	4,3%	169
	Ano	85,2%	1 643	85,0%	1 724	85,1%	3 367
	Ne	10,5%	203	10,7%	218	10,6%	421
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,9%	37	1,6%	33	1,8%	70
	Vždy	69,1%	1 331	67,7%	1 374	68,4%	2 706
	Většinou	22,8%	440	23,2%	471	23,0%	912
	Občas	3,0%	59	4,0%	80	3,5%	139
	Nidky	0,4%	8	0,1%	1	0,2%	9
	Neptal(a) jsem se	2,8%	53	3,4%	69	3,1%	122
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,5%	49	2,9%	59	2,7%	107
	Vždy	60,6%	1 169	59,5%	1 207	60,0%	2 375
	Většinou	17,9%	345	17,2%	349	17,5%	694
	Občas	3,0%	58	4,2%	85	3,6%	143
	Nidky	0,2%	4	0,8%	15	0,5%	19
	Neměla jsem strach ani obavy	15,7%	304	15,5%	315	15,6%	618
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,8%	74	4,7%	95	4,3%	169
	Často	2,4%	45	3,8%	77	3,1%	122
	Občas	7,7%	149	7,3%	149	7,5%	298
	Nikdy	86,1%	1 660	84,2%	1 708	85,1%	3 368
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,2%	23	1,4%	28	1,3%	51
	Určitě ano	73,2%	1 412	74,7%	1 515	74,0%	2 926
	Většinou ano	24,7%	477	23,0%	467	23,9%	944
	Většinou ne	0,8%	14	0,7%	14	0,7%	29
	Vůbec ne	0,1%	2	0,2%	5	0,2%	7
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,2%	62	2,9%	59	3,1%	121
	Často	3,1%	59	3,2%	64	3,1%	123
	Občas	14,2%	274	14,5%	293	14,3%	568
	Nikdy	79,5%	1 533	79,5%	1 612	79,5%	3 145
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,5%	29	1,5%	31	1,5%	60
	Určitě ano	73,5%	1 417	72,9%	1 479	73,2%	2 897
	Spíše ano	23,2%	447	22,3%	452	22,7%	898
	Spíše ne	1,4%	27	2,3%	46	1,8%	73
	Určitě ne	0,2%	3	0,3%	6	0,2%	9
	Nevím	0,3%	5	0,7%	14	0,5%	19
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,9%	56	2,4%	49	2,7%	105
	Ano	23,3%	449	25,9%	526	24,7%	975
	Ne	49,9%	963	49,3%	1 000	49,6%	1 963
	Nevím	23,8%	459	22,4%	454	23,1%	914
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,7%	72	3,2%	66	3,5%	138
	Ano	65,4%	1 261	66,2%	1 343	65,8%	2 604
	Ne	7,2%	138	7,6%	155	7,4%	293
	Nevím	23,7%	457	23,0%	466	23,3%	923
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,1%	60	3,1%	62	3,1%	123
	Vždy	62,4%	1 203	62,3%	1 264	62,3%	2 467
	Občas	26,7%	514	25,5%	517	26,1%	1 031
	Nikdy	6,2%	119	7,1%	145	6,6%	263
	Lékař se mnou nehovořil	1,7%	32	2,0%	42	1,9%	73
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,8%	55	3,3%	66	3,1%	121
	Vždy	72,4%	1 395	72,1%	1 462	72,2%	2 858
	Občas	22,3%	430	21,2%	430	21,7%	860
	Nikdy	2,5%	49	3,4%	70	3,0%	118
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,7%	33	1,8%	37	1,8%	70
	Velmi spokojen(a)	65,6%	1 266	66,3%	1 345	66,0%	2 611
	Spíše spokojena(a)	25,2%	487	24,2%	490	24,7%	977
	Spíše nespokojena(a)	1,0%	20	1,4%	28	1,2%	48
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	5	0,5%	9	0,4%	14
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,1%	118	5,9%	119	6,0%	237
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,4%	47	3,2%	64	2,8%	111
	Ano	76,4%	1 473	72,8%	1 478	74,6%	2 951
	Ne	11,6%	224	14,8%	300	13,2%	524
	Nevím	9,5%	184	9,2%	187	9,4%	371
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,7%	109	6,1%	124	5,9%	233
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,1%	41	2,7%	55	2,4%	96
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	6,5%	126	5,7%	117	6,1%	243
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,2%	197	12,3%	249	11,3%	446
	Termíny byly vždy dodrženy	65,2%	1 257	64,4%	1 306	64,8%	2 564
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	8,6%	166	7,3%	147	7,9%	314
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,6%	32	1,5%	30	1,5%	61
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,4%	65	4,8%	97	4,1%	163
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,3%	26	1,7%	33	1,5%	59
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	61,6%	1 187	59,0%	1 197	60,3%	2 384
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,7%	33	2,1%	42	1,9%	75
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,9%	518	27,2%	553	27,1%	1 071
	Nevím	5,1%	99	5,3%	107	5,2%	206
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,0%	115	6,5%	131	6,2%	246
	Ne	82,0%	1 581	80,8%	1 640	81,4%	3 221
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,4%	86	4,1%	83	4,3%	169
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,8%	15	0,3%	7	0,5%	21
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,7%	32	1,2%	25	1,4%	57
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,7%	32	1,9%	38	1,8%	70
	Ano, z jiného důvodu	3,5%	67	5,1%	104	4,3%	172
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,9%	134	6,4%	131	6,7%	265
	Jasně a srozumitelně	89,4%	1 723	88,0%	1 786	88,7%	3 509
	Málo srozumitelně	2,2%	43	3,1%	63	2,7%	106
	Nesrozumitelně	0,2%	4	0,3%	6	0,2%	9
	Nevysvětlili vůbec	1,3%	24	2,1%	43	1,7%	68
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	8,6%	167	9,0%	182	8,8%	349
	Jasně a srozumitelně	81,2%	1 565	78,7%	1 598	79,9%	3 163
	Málo srozumitelně	4,4%	85	5,0%	102	4,7%	187
	Nesrozumitelně	0,2%	4	0,6%	12	0,4%	16
	Neřekl vůbec	5,6%	108	6,7%	135	6,1%	243
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vašim blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	9,1%	175	9,6%	194	9,3%	369
	Jasně a srozumitelně	46,2%	890	41,1%	834	43,6%	1 725
	Málo srozumitelně	1,9%	37	2,1%	43	2,0%	79
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,0%	1	0,1%	4
	Nevysvětlili vůbec	4,4%	84	6,5%	131	5,4%	215
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	38,3%	739	40,7%	827	39,6%	1 565
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	10,6%	204	10,8%	219	10,7%	424
	Ano	9,6%	186	9,4%	190	9,5%	376
	Ne	10,2%	197	12,1%	245	11,2%	442
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	69,5%	1 341	67,7%	1 374	68,6%	2 715
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,8%	54	3,2%	64	3,0%	119
	Určitě ano	72,5%	1 398	73,2%	1 486	72,9%	2 884
	Spíše ano	23,0%	443	21,5%	437	22,2%	880
	Spíše ne	1,4%	26	1,8%	37	1,6%	63
	Určitě ne	0,3%	6	0,3%	5	0,3%	11
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	3,9%	75	3,7%	75	3,8%	150
	Výjimečně velká	30,9%	596	31,2%	633	31,1%	1 230
	Velká	61,1%	1 178	59,9%	1 215	60,5%	2 393
	Malá	3,3%	64	4,2%	86	3,8%	150
	Nedostatečná	0,8%	15	1,0%	19	0,9%	35
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	10,5%	203	11,0%	223	10,8%	426
	Velmi spokojen(a)	46,2%	891	47,0%	955	46,6%	1 845
	Spíše spokojena(a)	40,4%	779	37,9%	769	39,1%	1 548
	Spíše nespokojena(a)	2,2%	41	3,1%	64	2,7%	105
	Zcela nespokojena(a)	0,7%	14	1,0%	19	0,8%	33
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,9%	55	3,4%	69	3,1%	124
	Výborná	54,1%	1 042	52,0%	1 055	53,0%	2 098
	Velmi dobrá	33,5%	645	33,1%	671	33,3%	1 316
	Dobrá	8,4%	161	9,6%	194	9,0%	355
	Dostatečná	1,1%	21	1,7%	34	1,4%	56
	Nedostatečná	0,1%	3	0,3%	6	0,2%	8
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	7,5%	144	6,2%	126	6,8%	270
	Lepší	78,4%	1 512	76,6%	1 554	77,5%	3 066
	Stejný	13,1%	252	16,0%	325	14,6%	577
	Horší	1,0%	20	1,2%	24	1,1%	44
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	4,1%	80	4,8%	97	4,5%	177
	Určitě ano	66,2%	1 277	63,7%	1 293	64,9%	2 570
	Spíše ano	27,0%	521	27,6%	561	27,3%	1 081
	Spíše ne	2,3%	45	3,0%	61	2,7%	106
	Určitě ne	0,3%	6	0,9%	17	0,6%	23
Total		100,0%	1 928	100,0%	2 029	100,0%	3 957

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Hradec Králové: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 54 % žen a 46 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 29 % pacientů. 60 % pacientů bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Hradec Králové je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,7 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Neurologické klin. – intermed., Rehabilitační klin. – protet. a 2. Interní klin. – hematol. IOKO.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **V sedmi z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Seznámení s právy nemocného
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba podávání jídel
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 83 %, s **lékaři** 80 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 69 %.

OBECNÉ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských" dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Hradci Králové:

  - 1.INT lůžkové oddělení B
  - 1.INT lůžkové oddělení C
  - 1.INT oddělení H angiologické
  - 2.INT lůžkové oddělení E
  - 2.INT lůžkové oddělení D
  - INF oddělení pro dospělé
  - INF odd. přízemí
  - PLICNÍ lůžkové oddělení A
  - PLICNÍ lůžkové oddělení B
  - NEURO odd. intermed. péče
  - NEURO odd. všeob. neurol.
  - PSYCH odd. A muži
  - PSYCH odd. B ženy
  - PSYCH odd. C koed.
  - KOŽNÍ odd. B - dospělí
  - ONKO lůžka 3. patro
  - ONKO lůžka 4. patro
  - KGM oddělení G geriatrické
  - KGM lůžkové oddělení A
  - KGM oddělení H diabetologické
  - KGM oddělení F ošetř. péče
  - KCH lůžkové oddělení G
  - KCH lůžkové oddělení H
  - CHIR lůžkové oddělení A
  - CHIR lůžkové oddělení C
  - CHIR odd.úraz.chir. D
  - CHIR odd. plast. chir. E
  - CHIR odd. cévní chir. E
  - NCH odd. 4. patro
  - NCH odd. 3. patro
  - NCH odd. 1. patro
  - ORTOP odd. VO 1
  - ORTOP odd. VO 2
  - ORTOP odd. septické
  - UROL lůžkové oddělení I
  - UROL lůžkové oddělení J
  - ORL odd. muži
  - ORL odd. ženy
  - OČNÍ lůžkové odd.
  - PGK odd. operační gynekologie
  - PGK odd. gynekol. a těhotných
  - PGK odd.pro matku a novoroz.A
  - 2.INT-OKH lůžkové oddělení
  - 2.INT-OKH IOKO
  - REHAB odd. rehabilitační
  - REHAB odd. protetické

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovena plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní".
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1614
- Termín dotazování: listopad 2009
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 2454
- Počet nezařazených pacientů: 161
- Počet validních dotazníků: 1611
- **Návratnost: 70 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 46
- Počet pracovišť s n<20: 12
  - Rehabilitační klin. - protet. (n=16); 1. interní klin.H - angio. (n=18);
  - Ortopedická klin. VO2 (n=7) -> spojeno s odd. septické
  - Plicní odd. B (n=15) -> spojena Plicní A
  - Klin.gerontologická H diabetologové (n=18); Klin.gerontologická G (n=35) a odd. F (n=9) -> spojeny do jedné
  - Onkologie 3. patro -> spojena s Onkologie 4. patro
  - Psychiatrie B (n=11); Psychiatrie C (n=11); Psychiatrie A (n=8) -> spojeny do jedné
  - Infekční odd. (přízemí) -> spojeno s Infekční odd. (dosp.)
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Por-Gyn klin. – matka a novorozeně

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 2,2
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 3 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1611 (2009), n=1512 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1611 (2009), n=1512 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1611 (2009)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1611 (2009), n=1512 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1611 (2009), n=1512 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=904 (2009), n=915 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. interní klin.B						+			
1. interní klin.C								-	+
1. interní klin.H - angio.									
2. interní klin.E	**+**	+	+	+			+		+
2. interní klin.D									
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)		-							
Plicní odd. A + B									
Neurologická klin.-intermed.	**+**				+		+		
Neurologická klin.-všeob.						-			
Psychiatrie A,B,C	**-**	-	-	-	-				-
Kožní odd.									
Onkologie 3.+4. patro	**-**		-	-			-		
Klin.gerontologická G+H		-							
Klin.gerontologická A									
Kardiochirurgická klin. G									
Kardiochirurgická klin. H									
Chirurgická klin. A									
Chirurgická klin. C						-			
Chirurgická klin. D - úrazy									
Chirurgická klin. E - plastika	**+**	+	+						
Chirurgická klin. E - cévní									
Neurochirurgická klin. 4.p.	**-**	-	-	-	-		-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.									
Neurochirurgická klin. 1.p.			+						
Ortopedická klin. VO1		-							
Ortopedická klin. VO2 + sept.		-							
Urologická klin. I									
Urologická klin. J									
ORL - muži			-						-
ORL - ženy									
Oční klin.			+			-			
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	**-**	-			-		-	-	
2. interní klin. - hematologie									
2. interní klin. - hematol.IOKO	**+**	+			+	+	+		
Rehabilitační klin. - rehab.	**+**	+							+
Rehabilitační klin. - protet.									
Ostatní oddělení					+				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

FN Hradec Králové: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Neurologická klin.-intermed.	30	89,7	86,5	92,9
2 Rehabilitační klin. - protet.	17	89,6	84,7	94,6
3 2. interní klin. - hematol.IOKO	40	89,1	85,8	92,5
4 Chirurgická klin. E - plastika	27	88,4	84,0	92,8
5 2. interní klin.E	45	88,1	84,8	91,5
6 Rehabilitační klin. - rehab.	36	87,8	83,7	91,9
7 Plicní odd. A + B	42	86,5	83,5	89,4
8 Urologická klin. I	41	85,8	81,3	90,4
9 2. interní klin. - hematologie	16	85,6	79,0	92,2
10 Neurochirurgická klin. 3.p.	24	85,4	80,8	89,9
11 2. interní klin.D	44	85,4	81,2	89,5
12 Klin.gerontologická A	30	85,3	80,4	90,2
13 Neurochirurgická klin. 1.p.	27	85,0	80,3	89,7
14 ORL - ženy	37	84,6	78,8	90,4
15 Chirurgická klin. A	46	84,5	81,0	88,1
16 Chirurgická klin. E - cévní	25	84,2	78,8	89,7
17 Urologická klin. J	50	84,1	80,2	87,9
18 1. interní klin.C	61	84,0	80,4	87,7
19 Oční klin.	79	83,6	80,8	86,4
20 1. interní klin.B	46	83,5	79,4	87,6
21 Kardiochirurgická klin. H	31	82,7	77,9	87,5
22 Chirurgická klin. C	44	82,4	78,3	86,6
23 Klin.gerontologická G+H	38	82,0	77,3	86,6
24 Chirurgická klin. D - úrazy	47	81,7	78,1	85,4
25 Kardiochirurgická klin. G	31	81,7	76,2	87,2
26 Ostatní oddělení	21	80,9	74,7	87,1
27 Infekční odd. (dosp.+ přízemí)	35	79,9	75,7	84,1
28 Ortopedická klin. VO1	50	79,9	75,5	84,3
29 ORL - muži	60	79,8	76,1	83,6
30 1. interní klin.H - angio.	21	79,6	74,2	85,0
31 Neurologická klin.-všeob.	61	79,5	75,9	83,0
32 Kožní odd.	25	79,4	73,6	85,2
33 Ortopedická klin. VO2 + sept.	28	79,0	72,1	85,8
34 Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	75	78,8	75,1	82,4
35 Onkologie 3.+4. patro	61	77,6	73,4	81,8
36 Psychiatrie A,B,C	33	75,8	69,5	82,2
37 Por-Gyn klin. - matka a novoroz.	157	74,7	71,8	77,5
38 Neurochirurgická klin. 4.p.	26	73,8	66,9	80,6

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠŤ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
1. interní klin.B						-		
1. interní klin.C								+
1. interní klin.H - angio.								
2. interní klin.E	+							
2. interní klin.D								
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)	-					-		
Plicní odd. A + B		-						
Neurologická klin.-intermed.							+	+
Neurologická klin.-všeob.		+						
Psychiatrie A,B,C	-		-	-		-		
Kožní odd.								
Onkologie 3.+4. patro		-			-			
Klin.gerontologická G+H	-							
Klin.gerontologická A								
Kardiochirurgická klin. G								
Kardiochirurgická klin. H								
Chirurgická klin. A		-						
Chirurgická klin. C								
Chirurgická klin. D - úrazy		-						
Chirurgická klin. E - plastika	+							
Chirurgická klin. E - cévní						+		
Neurochirurgická klin. 4.p.	-	-				-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.								
Neurochirurgická klin. 1.p.								
Ortopedická klin. VO1	-		-	-			-	-
Ortopedická klin. VO2 + sept.	-	-						-
Urologická klin. I								
Urologická klin. J								
ORL - muži					-			
ORL - ženy								
Oční klin.			-	-				
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	-		-				-	-
2. interní klin. - hematologie								
2. interní klin. - hematol.IOKO	+							
Rehabilitační klin. - rehab.	+							+
Rehabilitační klin. - protet.								
Ostatní oddělení								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
1. interní klin.B		-					
1. interní klin.C		-					
1. interní klin.H - angio.							
2. interní klin.E	+				+		
2. interní klin.D							
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)							
Plicní odd. A + B							
Neurologická klin.-intermed.		-				+	
Neurologická klin.-všeob.						-	
Psychiatrie A,B,C	-			-	-	-	-
Kožní odd.							
Onkologie 3.+4. patro	-					-	-
Klin.gerontologická G+H			-				
Klin.gerontologická A						+	
Kardiochirurgická klin. G							
Kardiochirurgická klin. H							
Chirurgická klin. A		+					
Chirurgická klin. C							
Chirurgická klin. D - úrazy				-	-		
Chirurgická klin. E - plastika	+	+				+	
Chirurgická klin. E - cévní							
Neurochirurgická klin. 4.p.	-						
Neurochirurgická klin. 3.p.							
Neurochirurgická klin. 1.p.	+	+					
Ortopedická klin. VO1							
Ortopedická klin. VO2 + sept.					-		
Urologická klin. I							
Urologická klin. J		-				-	
ORL - muži	-		-	-		-	-
ORL - ženy							
Oční klin.	+	+		+		+	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie		-	+	+	-		
2. interní klin. - hematologie							
2. interní klin. - hematol.IOKO					+		+
Rehabilitační klin. - rehab.		+					
Rehabilitační klin. - protet.							
Ostatní oddělení							

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
1. interní klin.B								
1. interní klin.C			+			+		
1. interní klin.H - angio.							-	
2. interní klin.E	+							
2. interní klin.D								
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)								
Plicní odd. A + B		+				+		
Neurologická klin.-intermed.						+		
Neurologická klin.-všeob.			-			-		
Psychiatrie A,B,C	-				-	-		-
Kožní odd.		-				-		
Onkologie 3.+4. patro	-					-	-	-
Klin.gerontologická G+H								
Klin.gerontologická A								
Kardiochirurgická klin. G								
Kardiochirurgická klin. H								
Chirurgická klin. A		+						
Chirurgická klin. C								
Chirurgická klin. D - úrazy								
Chirurgická klin. E - plastika				+				
Chirurgická klin. E - cévní								
Neurochirurgická klin. 4.p.	-						-	
Neurochirurgická klin. 3.p.								
Neurochirurgická klin. 1.p.							-	
Ortopedická klin. VO1								-
Ortopedická klin. VO2 + sept.			-	-		-		
Urologická klin. I								
Urologická klin. J								
ORL - muži		-						
ORL - ženy		-						
Oční klin.				+		-		
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie								
2. interní klin. - hematologie								
2. interní klin. - hematol.IOKO		+						+
Rehabilitační klin. - rehab.							+	
Rehabilitační klin. - protet.								
Ostatní oddělení								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
1. interní klin.B							
1. interní klin.C							
1. interní klin.H - angio.							
2. interní klin.E		+					
2. interní klin.D		+					
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)				-			
Plicní odd. A + B							
Neurologická klin.-intermed.	+	+				+	
Neurologická klin.-všeob.							
Psychiatrie A,B,C	-	-	-	-		-	-
Kožní odd.							
Onkologie 3.+4. patro			-	-		-	
Klin.gerontologická G+H					-		
Klin.gerontologická A							
Kardiochirurgická klin. G							
Kardiochirurgická klin. H							
Chirurgická klin. A						+	
Chirurgická klin. C							
Chirurgická klin. D - úrazy							-
Chirurgická klin. E - plastika				+			
Chirurgická klin. E - cévní		-		+			
Neurochirurgická klin. 4.p.	-		-	-			
Neurochirurgická klin. 3.p.							
Neurochirurgická klin. 1.p.							
Ortopedická klin. VO1							
Ortopedická klin. VO2 + sept.							
Urologická klin. I							
Urologická klin. J							
ORL - muži							
ORL - ženy				+			
Oční klin.		-				+	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	-			-		-	
2. interní klin. - hematologie							
2. interní klin. - hematol.IOKO	+	+					
Rehabilitační klin. - rehab.							
Rehabilitační klin. - protet.							
Ostatní oddělení	+						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
1. interní klin.B	+										
1. interní klin.C			+	+							
1. interní klin.H - angio.						-					-
2. interní klin.E		+									
2. interní klin.D				+		-					-
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)											
Plicní odd. A + B										+	
Neurologická klin.-intermed.						+					
Neurologická klin.-všeob.	-	-	-	-		+	-				
Psychiatrie A,B,C									-		-
Kožní odd.								-			
Onkologie 3.+4. patro			+			-	-				
Klin.gerontologická G+H		-	+						-	+	
Klin.gerontologická A				+							
Kardiochirurgická klin. G											
Kardiochirurgická klin. H				-							
Chirurgická klin. A											
Chirurgická klin. C	-						-			-	-
Chirurgická klin. D - úrazy										-	
Chirurgická klin. E - plastika								-			
Chirurgická klin. E - cévní											
Neurochirurgická klin. 4.p.			-	-							
Neurochirurgická klin. 3.p.				-		+				+	
Neurochirurgická klin. 1.p.				-						+	
Ortopedická klin. VO1											
Ortopedická klin. VO2 + sept.										-	
Urologická klin. I											
Urologická klin. J											
ORL - muži							+				
ORL - ženy											
Oční klin.	-	-	-		-		+			-	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie						-				-	
2. interní klin. - hematologie								-			
2. interní klin. - hematol.IOKO	+		+	+							
Rehabilitační klin. - rehab.			-	-							
Rehabilitační klin. - protet.											
Ostatní oddělení						-					

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
1. interní klin.B						
1. interní klin.C				-		
1. interní klin.H - angio.						
2. interní klin.E	+	+				
2. interní klin.D		+			-	
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)		-				
Plicní odd. A + B						
Neurologická klin.-intermed.	+	+				
Neurologická klin.-všeob.		-				
Psychiatrie A,B,C					-	
Kožní odd.						
Onkologie 3.+4. patro	-		-	-		
Klin.gerontologická G+H						
Klin.gerontologická A					-	
Kardiochirurgická klin. G						
Kardiochirurgická klin. H						
Chirurgická klin. A						
Chirurgická klin. C						
Chirurgická klin. D - úrazy						
Chirurgická klin. E - plastika		+				
Chirurgická klin. E - cévní						
Neurochirurgická klin. 4.p.	-		-		-	
Neurochirurgická klin. 3.p.						
Neurochirurgická klin. 1.p.						+
Ortopedická klin. VO1						
Ortopedická klin. VO2 + sept.						
Urologická klin. I						
Urologická klin. J				+		
ORL - muži						
ORL - ženy						
Oční klin.				+		
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	-	-	-		-	
2. interní klin. - hematologie						
2. interní klin. - hematol.IOKO	+	+				+
Rehabilitační klin. - rehab.		+				
Rehabilitační klin. - protet.						
Ostatní oddělení						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. interní klin.B				
1. interní klin.C	-	-		
1. interní klin.H - angio.				
2. interní klin.E				
2. interní klin.D				
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)				
Plicní odd. A + B				
Neurologická klin.-intermed.				
Neurologická klin.-všeob.				
Psychiatrie A,B,C		-		
Kožní odd.				
Onkologie 3.+4. patro				
Klin.gerontologická G+H				
Klin.gerontologická A				
Kardiochirurgická klin. G				
Kardiochirurgická klin. H				
Chirurgická klin. A				
Chirurgická klin. C				-
Chirurgická klin. D - úrazy				
Chirurgická klin. E - plastika				
Chirurgická klin. E - cévní				
Neurochirurgická klin. 4.p.				
Neurochirurgická klin. 3.p.				
Neurochirurgická klin. 1.p.				
Ortopedická klin. VO1				
Ortopedická klin. VO2 + sept.				
Urologická klin. I				
Urologická klin. J				
ORL - muži				
ORL - ženy				
Oční klin.				
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	-		-	
2. interní klin. - hematologie				-
2. interní klin. - hematol.IOKO				
Rehabilitační klin. - rehab.				
Rehabilitační klin. - protet.				
Ostatní oddělení			-	-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Hradec Králové, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
1. interní klin.B		-				
1. interní klin.C	+					+
1. interní klin.H - angio.						
2. interní klin.E	+					
2. interní klin.D						
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)						-
Plicní odd. A + B						
Neurologická klin.-intermed.					+	
Neurologická klin.-všeob.						
Psychiatrie A,B,C	-		-			-
Kožní odd.						-
Onkologie 3.+4. patro				-	+	
Klin.gerontologická G+H						
Klin.gerontologická A						
Kardiochirurgická klin. G						
Kardiochirurgická klin. H					-	
Chirurgická klin. A						
Chirurgická klin. C						
Chirurgická klin. D - úrazy						
Chirurgická klin. E - plastika						
Chirurgická klin. E - cévní						
Neurochirurgická klin. 4.p.	-		-			-
Neurochirurgická klin. 3.p.						
Neurochirurgická klin. 1.p.		-				
Ortopedická klin. VO1						
Ortopedická klin. VO2 + sept.						
Urologická klin. I					-	
Urologická klin. J						
ORL - muži	-	-		-		-
ORL - ženy					-	
Oční klin.					+	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie					-	
2. interní klin. - hematologie						
2. interní klin. - hematol.IOKO						
Rehabilitační klin. - rehab.	+					
Rehabilitační klin. - protet.						
Ostatní oddělení						-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,5%	105	4,6%	70	5,6%	175
	Neplánovaně, jako akutní případ	28,6%	461	31,0%	468	29,8%	929
	Plánovaně, byl(a) jsem objednán(a) předem	60,5%	974	58,4%	883	59,5%	1 858
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,4%	71	6,0%	90	5,2%	162
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,3%	71	5,6%	49	6,5%	121
	Nečekala(a) jsem	17,0%	165	14,8%	131	15,9%	296
	2-3 dny	5,3%	52	5,8%	51	5,5%	103
	Do jednoho týdne	16,0%	156	14,9%	131	15,5%	287
	Do jednoho měsíce	32,2%	314	37,3%	330	34,6%	643
	Do půl roku	18,6%	182	17,8%	157	18,2%	339
	Do roka	1,9%	19	1,5%	13	1,7%	32
	Do dvou let	0,7%	7	0,9%	8	0,8%	15
	Více než dva roky	0,2%	2	0,3%	3	0,2%	5
	Nevím	0,7%	7	1,2%	11	0,9%	17
Celkem		100,0%	974	100,0%	883	100,0%	1 858

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	5,1%	49	4,4%	39	4,8%	89
	Ne	84,4%	822	87,0%	769	85,6%	1 591
	Ano, jednou	9,0%	88	7,7%	68	8,4%	155
	Ano, 2-3x	0,9%	9	0,4%	3	0,7%	12
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,4%	3			0,2%	3
	Nevím	0,3%	3	0,5%	5	0,4%	7
Celkem		100,0%	974	100,0%	883	100,0%	1 858

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	6,4%	62	5,1%	45	5,8%	107
	Příliš dlouhá	5,8%	57	6,9%	61	6,4%	118
	Tak akorát	58,0%	565	57,7%	510	57,8%	1 074
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	22,5%	219	25,0%	221	23,7%	440
	Nevím	7,4%	72	5,2%	46	6,3%	118
Celkem		100,0%	974	100,0%	883	100,0%	1 858

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10,0%	98	10,9%	97	10,5%	194
	Ano	8,6%	84	8,6%	76	8,6%	160
	Ne	81,3%	792	80,4%	711	80,9%	1 503
Celkem		100,0%	974	100,0%	883	100,0%	1 858

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,7%	44	1,7%	26	2,2%	70
	Velmi dobře a profesionálně	79,4%	1 280	77,2%	1 168	78,4%	2 447
	Průměrně	15,3%	247	17,4%	264	16,3%	510
	Velmi špatně	0,8%	12	1,0%	15	0,9%	28
	Nevzpomínám si	1,8%	28	2,6%	39	2,2%	67
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	3,1%	50	1,9%	29	2,5%	79
	Ano	80,9%	1 304	83,0%	1 255	81,9%	2 559
	Ano, v omezené míře	13,5%	217	12,4%	187	12,9%	404
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,4%	7	0,6%	9	0,5%	16
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,1%	34	2,1%	31	2,1%	65
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3,8%	62	2,8%	42	3,3%	104
	Do 15 minut	53,7%	865	52,5%	793	53,1%	1 658
	Méně než 1 hodinu	23,2%	374	25,0%	378	24,1%	752
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	10,1%	162	9,2%	139	9,7%	302
	Dvě a více hodin	5,0%	80	6,0%	91	5,5%	171
	Nepamatuji si	4,3%	69	4,5%	68	4,4%	137
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	8,6%	139	7,3%	111	8,0%	250
	1=nejlepší známka	59,2%	953	59,1%	894	59,2%	1 847
	2	26,2%	422	25,9%	392	26,1%	814
	3	4,9%	79	5,4%	82	5,1%	161
	4	0,7%	11	1,3%	19	1,0%	30
	5=nejhorší známka	0,4%	7	0,9%	14	0,7%	21
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,2%	52	2,4%	37	2,8%	88
	Ne	81,7%	1 316	79,9%	1 208	80,8%	2 524
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,0%	178	12,8%	193	11,9%	371
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,7%	28	2,1%	31	1,9%	59
	Ano, hluk zvenčí	2,4%	38	2,9%	43	2,6%	81
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	2,1%	34	1,1%	17	1,6%	51
	Velmi spokojen(a)	83,2%	1 341	82,9%	1 253	83,1%	2 594
	Spíše spokojena(a)	13,8%	222	15,6%	236	14,6%	457
	Spíše nespokojena(a)	0,7%	11	0,3%	5	0,5%	17
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	3	0,1%	1	0,1%	4
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2,1%	34	1,3%	19	1,7%	54
	Velmi spokojen(a)	73,8%	1 188	74,1%	1 120	73,9%	2 308
	Spíše spokojena(a)	21,6%	348	21,6%	326	21,6%	674
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	22	2,1%	31	1,7%	54
	Velmi nespokojena(a)	0,6%	10	0,3%	5	0,5%	15
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,5%	8	0,7%	10	0,6%	18
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,9%	30	1,2%	19	1,6%	49
	Ano	75,9%	1 223	77,7%	1 176	76,8%	2 398
	Spíše ano	15,6%	251	15,4%	233	15,5%	484
	Spíše ne	5,3%	86	4,7%	72	5,0%	157
	Ne	1,3%	21	0,8%	12	1,0%	33
	Nevím	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	3
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,3%	37	1,3%	20	1,8%	57
	Ano	61,5%	991	63,0%	952	62,2%	1 943
	Spíše ano	19,1%	307	17,1%	259	18,1%	566
	Spíše ne	10,9%	176	11,6%	176	11,3%	352
	Ne	5,4%	86	6,2%	94	5,8%	181
	Nevím	0,8%	14	0,7%	11	0,8%	25
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	10,6%	171	2,9%	43	6,9%	214
	Ano	78,1%	1 258	88,3%	1 334	83,0%	2 593
	Spíše ano	3,1%	50	4,7%	71	3,9%	122
	Spíše ne	0,4%	7	0,8%	11	0,6%	18
	Ne	2,1%	33	0,4%	6	1,3%	39
	Nevím	5,7%	92	3,0%	45	4,4%	138
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,3%	38	2,1%	32	2,2%	70
	Velmi dobrá	40,2%	647	39,2%	593	39,7%	1 240
	Spíše dobrá	49,6%	799	48,6%	735	49,1%	1 534
	Spíše špatná	5,3%	86	7,6%	114	6,4%	200
	Velmi špatná	1,5%	24	1,1%	16	1,3%	40
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,1%	18	1,4%	21	1,2%	39
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,9%	46	2,2%	33	2,5%	79
	Ano	30,8%	496	31,8%	480	31,2%	976
	Ne	65,0%	1 047	63,6%	961	64,3%	2 008
	Nevím	1,4%	22	2,5%	38	1,9%	61
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,4%	39	2,0%	30	2,2%	69
	Příliš mnoho	16,7%	270	14,1%	213	15,4%	482
	Přiměřené	77,6%	1 250	80,9%	1 223	79,2%	2 473
	Příliš málo	2,5%	40	2,0%	31	2,2%	70
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,8%	13	1,0%	16	0,9%	29
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,9%	31	1,3%	20	1,6%	50
	Ano	94,1%	1 516	94,4%	1 428	94,3%	2 944
	Ne	3,3%	54	3,3%	50	3,3%	104
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,7%	11	0,9%	14	0,8%	25
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,5%	57	1,4%	21	2,5%	78
	Velmi spokojen(a)	60,7%	977	63,0%	953	61,8%	1 930
	Spíše spokojena(a)	27,6%	445	27,4%	414	27,5%	859
	Spíše nespokojena(a)	2,9%	47	2,3%	35	2,6%	82
	Velmi nespokojena(a)	0,5%	8	0,8%	11	0,6%	19
	Nevím	4,8%	78	5,1%	78	5,0%	155
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,6%	26	1,9%	28	1,7%	54
	Ano	1,2%	19	0,7%	11	0,9%	30
	Ne	97,0%	1 564	97,0%	1 467	97,0%	3 030
	Nevím	0,2%	3	0,4%	6	0,3%	9
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,1%	35	2,2%	33	2,2%	68
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	72,7%	1 171	73,2%	1 106	72,9%	2 277
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	17,7%	285	17,1%	259	17,4%	544
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	7,5%	121	7,5%	114	7,5%	235
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,9%	47	2,8%	42	2,9%	89
	Ano	93,6%	1 509	92,7%	1 402	93,2%	2 910
	Ne	3,4%	55	4,6%	69	4,0%	124
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,6%	58	3,0%	46	3,3%	103
	Velmi dobrý	62,8%	1 012	63,7%	963	63,2%	1 975
	Dobrý	32,2%	518	31,4%	475	31,8%	993
	Nepříliš dobrý	1,4%	23	1,2%	18	1,3%	41
	Špatný	0,1%	1	0,7%	11	0,4%	12
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,5%	23	1,9%	29	1,7%	52
	Vždy	63,3%	1 020	63,7%	963	63,5%	1 984
	Většinou	27,8%	448	27,7%	419	27,8%	867
	Občas	3,4%	55	3,1%	47	3,2%	101
	Nidky	0,2%	4	0,2%	2	0,2%	6
	Neptal(a) jsem se	3,8%	61	3,4%	52	3,6%	113
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,3%	54	2,6%	39	3,0%	93
	Vždy	62,7%	1 009	63,0%	953	62,8%	1 963
	Většinou	15,7%	252	17,3%	261	16,4%	513
	Občas	3,0%	48	2,2%	33	2,6%	82
	Nidky	0,3%	5	0,2%	3	0,2%	7
	Neměla jsem strach ani obavy	15,1%	243	14,7%	222	14,9%	465
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,7%	93	6,5%	99	6,1%	191
	Často	4,1%	66	5,2%	78	4,6%	144
	Občas	6,9%	111	7,6%	115	7,2%	226
	Nidky	83,3%	1 342	80,7%	1 220	82,0%	2 562
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,5%	72	4,7%	72	4,6%	144
	Ano	88,9%	1 433	88,5%	1 338	88,7%	2 771
	Ne	6,6%	106	6,8%	102	6,7%	209
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,2%	35	2,5%	38	2,3%	73
	Vždy	73,9%	1 190	72,6%	1 097	73,2%	2 287
	Většinou	18,9%	304	20,0%	302	19,4%	606
	Občas	1,9%	31	2,2%	34	2,1%	64
	Nidky	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Neptal(a) jsem se	3,1%	50	2,6%	40	2,9%	90
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,2%	52	3,4%	51	3,3%	103
	Vždy	65,0%	1 047	63,1%	954	64,1%	2 001
	Většinou	13,9%	225	14,5%	219	14,2%	444
	Občas	3,1%	50	2,8%	42	2,9%	92
	Nidky	0,1%	2	0,4%	6	0,3%	8
	Neměla jsem strach ani obavy	14,7%	236	15,9%	240	15,2%	476
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,7%	92	5,9%	89	5,8%	181
	Často	3,0%	48	4,3%	64	3,6%	113
	Občas	5,5%	89	5,5%	83	5,5%	172
	Nikdy	85,8%	1 382	84,4%	1 276	85,1%	2 658
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,9%	31	1,8%	27	1,9%	58
	Určitě ano	82,3%	1 326	78,4%	1 186	80,4%	2 512
	Většinou ano	14,8%	239	19,0%	288	16,9%	527
	Většinou ne	0,8%	13	0,6%	10	0,7%	23
	Vůbec ne	0,1%	2	0,1%	2	0,1%	4
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,1%	50	3,1%	47	3,1%	97
	Často	2,4%	39	2,3%	35	2,4%	74
	Občas	8,0%	130	10,4%	158	9,2%	287
	Nikdy	86,4%	1 392	84,1%	1 272	85,3%	2 664
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,3%	37	2,1%	31	2,2%	68
	Určitě ano	83,4%	1 344	80,0%	1 209	81,7%	2 553
	Spíše ano	12,6%	204	15,9%	241	14,2%	444
	Spíše ne	1,1%	17	1,1%	17	1,1%	34
	Určitě ne	0,1%	1			0,0%	1
	Nevím	0,5%	8	0,9%	14	0,7%	22
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,4%	55	3,5%	54	3,5%	109
	Ano	21,1%	340	24,2%	366	22,6%	706
	Ne	50,7%	817	50,9%	770	50,8%	1 587
	Nevím	24,8%	399	21,4%	323	23,1%	722
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	6,0%	97	4,1%	62	5,1%	159
	Ano	64,9%	1 046	72,5%	1 097	68,6%	2 143
	Ne	7,7%	123	6,0%	91	6,9%	215
	Nevím	21,4%	345	17,3%	262	19,4%	607
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,6%	57	2,9%	44	3,2%	101
	Vždy	73,1%	1 178	75,1%	1 135	74,1%	2 313
	Občas	19,2%	310	18,5%	280	18,9%	589
	Nidky	3,0%	48	2,5%	38	2,8%	86
	Lékař se mnou nehovořil	1,1%	18	1,0%	16	1,1%	33
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,2%	52	3,3%	49	3,3%	102
	Vždy	82,4%	1 328	82,3%	1 244	82,3%	2 571
	Občas	13,1%	212	12,9%	194	13,0%	406
	Nidky	1,2%	20	1,6%	25	1,4%	45
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,9%	47	2,6%	39	2,8%	87
	Velmi spokojen(a)	72,3%	1 166	70,3%	1 063	71,3%	2 228
	Spíše spokojena(a)	15,9%	255	17,8%	269	16,8%	525
	Spíše nespokojena(a)	0,7%	11	0,7%	10	0,7%	20
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	1	0,2%	3	0,1%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	8,2%	132	8,5%	128	8,3%	260
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,4%	55	3,2%	48	3,3%	102
	Ano	91,1%	1 468	90,9%	1 375	91,0%	2 843
	Ne	2,1%	34	2,7%	40	2,4%	74
	Nevím	3,4%	55	3,2%	49	3,3%	104
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,8%	94	5,3%	80	5,6%	174
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,6%	26	1,9%	29	1,8%	55
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	3,6%	58	4,6%	70	4,1%	128
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	9,6%	155	11,0%	166	10,3%	321
	Termíny byly vždy dodrženy	71,4%	1 150	70,4%	1 064	70,9%	2 214
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,7%	108	5,7%	86	6,2%	194
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,3%	20	1,1%	17	1,2%	37
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,9%	78	4,2%	63	4,5%	142
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,5%	25	2,2%	33	1,9%	58
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	57,8%	932	57,8%	873	57,8%	1 805
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,4%	23	1,7%	26	1,6%	49
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	28,5%	460	29,2%	441	28,8%	900
	Nevím	5,8%	94	5,0%	75	5,4%	169
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,1%	98	7,8%	117	6,9%	216
	Ne	85,7%	1 381	82,7%	1 250	84,2%	2 631
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,2%	68	4,0%	61	4,1%	128
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,1%	2	0,3%	4	0,2%	6
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,7%	11	1,2%	18	0,9%	29
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,7%	11	1,1%	17	0,9%	28
	Ano, z jiného důvodu	2,5%	41	2,9%	45	2,7%	85
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,5%	105	8,1%	122	7,3%	227
	Jasně a srozumitelně	90,5%	1 458	88,8%	1 343	89,7%	2 800
	Málo srozumitelně	1,8%	29	1,4%	22	1,6%	51
	Nesrozumitelně	0,1%	2	0,0%	1	0,1%	2
	Nevystětlili vůbec	1,1%	18	1,6%	25	1,4%	43
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	9,0%	145	9,7%	146	9,3%	292
	Jasně a srozumitelně	83,2%	1 341	83,6%	1 263	83,4%	2 604
	Málo srozumitelně	3,4%	54	2,8%	43	3,1%	97
	Nesrozumitelně	0,1%	2	0,2%	3	0,2%	5
	Neřekl vůbec	4,2%	68	3,7%	56	4,0%	125
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vašim blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	9,1%	147	10,0%	151	9,5%	298
	Jasně a srozumitelně	46,5%	750	49,6%	749	48,0%	1 499
	Málo srozumitelně	1,6%	26	1,3%	20	1,5%	46
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,2%	4	0,2%	6
	Nevystětlili vůbec	2,8%	45	3,4%	51	3,1%	96
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	39,8%	641	35,5%	537	37,7%	1 178
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	10,1%	163	10,8%	164	10,5%	327
	Ano	15,3%	247	16,0%	242	15,7%	489
	Ne	7,8%	126	8,4%	126	8,1%	253
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	66,7%	1 075	64,8%	980	65,8%	2 055
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,4%	55	3,9%	59	3,7%	115
	Určitě ano	81,6%	1 315	79,7%	1 205	80,7%	2 520
	Spíše ano	14,2%	229	15,5%	234	14,8%	464
	Spíše ne	0,6%	10	0,6%	9	0,6%	19
	Určitě ne	0,2%	2	0,3%	5	0,2%	7
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,0%	65	4,0%	60	4,0%	125
	Výjimečně velká	36,1%	581	37,3%	564	36,7%	1 146
	Velká	57,9%	933	56,6%	855	57,2%	1 788
	Malá	1,7%	27	1,7%	26	1,7%	52
	Nedostatečná	0,4%	6	0,4%	6	0,4%	12
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	13,1%	211	13,1%	198	13,1%	410
	Velmi spokojen(a)	57,1%	920	54,6%	825	55,9%	1 745
	Spíše spokojena(a)	28,2%	454	31,1%	470	29,6%	924
	Spíše nespokojena(a)	1,2%	19	1,1%	17	1,1%	35
	Zcela nespokojena(a)	0,4%	7	0,1%	2	0,3%	9
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,5%	56	3,5%	54	3,5%	110
	Výborná	64,1%	1 034	62,6%	947	63,4%	1 980
	Velmi dobrá	27,6%	445	28,0%	423	27,8%	867
	Dobrá	4,6%	75	5,4%	82	5,0%	156
	Dostatečná	0,1%	2	0,5%	7	0,3%	9
	Nedostatečná	0,0%	1			0,0%	1
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	8,0%	129	7,6%	115	7,8%	244
	Lepší	73,3%	1 181	77,3%	1 168	75,2%	2 349
	Stejný	17,5%	282	14,1%	214	15,9%	496
	Horší	1,2%	20	1,0%	15	1,1%	35
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

		rok				Celkem	
		2009		2008			
		%	N	%	N	%	N
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	4,4%	70	4,2%	63	4,3%	134
	Určitě ano	80,5%	1 297	79,5%	1 202	80,0%	2 498
	Spíše ano	14,5%	233	14,4%	218	14,5%	451
	Spíše ne	0,4%	7	1,9%	28	1,1%	35
	Určitě ne	0,3%	4	0,1%	1	0,2%	5
Celkem		100,0%	1 611	100,0%	1 512	100,0%	3 123

FAKULTNÍ NEMOCNICE KRÁLOVSKÉ VINOHRADY

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Královské Vinohrady: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 57 % žen a 43 % mužů. Z hlediska věku převažují pacienti ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 39 % pacientů. Polovina pacientů byla přijata plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnice Královské Vinohrady není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 79,5 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: Oddělení klinické hematologie, Chirurgická kl. – 2.stanice, Chirurgická kl. - septická.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Doba ranního buzení
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Čistota toalet a sprch

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 58 %.

OBECNÉ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských" dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Liberci:

  - I.interní kl. - II.patro A
  - I.interní kl. - II.patro B
  - I.interní kl. - III. patro
  - II.interní kl. - odd. A
  - II.interní kl. - odd. C
  - Neurologická kl. - 1.stanice
  - Neurologická kl. - 2.stanice
  - Gyn.-porod. kl. - pooperační péče
  - Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.
  - Gyn.-porod. kl. - šestinidělí
  - Chirurgická kl. - 1.stanice
  - Chirurgická kl. - 2.stanice
  - Chirurgická kl. - septická
  - Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice
  - Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice
  - Ortoped.-traumatolog.kl.
  - Ortoped.- 5. stanice
  - Urologická kl. - 1.stanice
  - Kl. plastické chirurgie - stanice B
  - Kl. plastické chirurgie - stanice C
  - Kl. plastické chirurgie - samoplátci
  - Kl. popáleninové medicíny
  - Kl. otorinolaryngologická
  - Oftalmologická kl.
  - Dermatovenerologická kl.
  - Radioterap.a onkolog.kl.
  - Kl. rehabilitačního lékař.
  - Oddělení klinické hematologie - 1.patro
  - Oddělení klinické hematologie - 2.patro
  - III.kardiologická kl. C
  - III.kardiologická kl. D
  - III.kardiologická kl. E
  - Kardiochirurgická kl.
  - Neurochirurgická kl.

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovena plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní".
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1262
- Termín dotazování: listopad 2009
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 1695
- Počet nezařazených pacientů: 210
- Počet validních dotazníků: 1262
- **Návratnost: 85 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 29
- Počet pracovišť s n<20: 1
  - Ortoped.-traumatolog.kl. 3. st. (12) -> spojeno s Ortoped.-traumatolog.kl. 2. st.
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gyn.-porod.kl. - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 1,6
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti (2009)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, 1262 (2009), n=1382 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Návratnost dotazníků

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1262 (2009)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1262 (2009), n=1382 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1262 (2009), n=1382 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=624 (2009), n=724 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost – pracoviště

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN Vinohrady: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Vinohrady, 2010

FN Vinohrady: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Vinohrady, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní kl. - II.patro A								+	
I.interní kl. - II.patro B									
I.interní kl. - III. patro									
II.interní kl. - odd. A									
II.interní kl. - odd. C									
Neurologická kl. - 1.stanice									
Neurologická kl. - 2.stanice			+		+				
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče									
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	**-**		-	-	-		-	-	-
Chirurgická kl. - 1.stanice									
Chirurgická kl. - 2.stanice	**+**		+	+	+	+	+		+
Chirurgická kl. - septická			+						
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	**-**	-		-			-		
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice								-	
Ortoped.- 5. stanice	**-**	-	-	-		-	-	-	
Urologická kl. - 1.stanice							+		
Kl. otorinolaryngologická	**+**	+	+	+			+		+
Oftalmologická kl.									
Dermatovenerologická kl.								-	
Radioterap.a onkolog.kl.									
Kl. rehabilitačního lékař.						-			
Oddělení klinické hematologie	**+**	+	+		+				
III.kardiologická kl. C						-			
III.kardiologická kl. D			-						
III.kardiologická kl. E									
Kardiochirurgická kl.									
Neurochirurgická kl.	**-**		-	-	-	+	-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost se všeobecnými

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Spokojenost se všeobecnými

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Oddělení klinické hematologie	22	87,2	83,0	91,4
2 Chirurgická kl. - 2.stanice	76	85,8	82,9	88,7
3 Chirurgická kl. - septická	29	85,3	81,0	89,6
4 Neurologická kl. - 2.stanice	32	84,6	80,6	88,7
5 Kl. otorinolaryngologická	115	83,9	81,6	86,3
6 Urologická kl. - 1.stanice	59	82,9	79,8	86,0
7 I.interní kl. - II.patro A	29	82,8	79,2	86,4
8 Radioterap.a onkolog.kl.	22	82,0	75,3	88,8
9 Kardiochirurgická kl.	20	81,5	74,3	88,7
10 II.interní kl. - odd. C	37	81,2	75,9	86,4
11 III.kardiologická kl. E	63	80,9	77,5	84,3
12 II.interní kl. - odd. A	35	80,7	74,6	86,8
13 Neurologická kl. - 1.stanice	29	80,6	74,5	86,7
14 Kl. rehabilitačního lékař.	27	79,9	74,7	85,2
15 Gyn.-porod. kl. - pooperační péče	44	79,8	75,0	84,6
16 III.kardiologická kl. D	89	78,9	75,6	82,1
17 Chirurgická kl. - 1.stanice	47	78,6	73,3	83,9
18 I.interní kl. - III. patro	36	78,1	72,4	83,8
19 III.kardiologická kl. C	33	77,9	72,9	83,0
20 I.interní kl. - II.patro B	37	77,4	72,5	82,2
21 Oftalmologická kl.	26	77,3	70,1	84,6
22 Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice	32	77,1	72,3	82,0
23 Dermatovenerologická kl.	39	77,1	71,8	82,4
24 Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	59	75,2	71,8	78,6
25 Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	87	75,2	71,2	79,2
26 Neurochirurgická kl.	42	71,8	66,0	77,6
27 Gyn.-porod. kl. - šestinidělí	53	71,3	66,8	75,8
28 Ortoped.- 5. stanice	41	71,0	64,7	77,2

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠŤ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotní mu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
I.interní kl. - II.patro A							+	
I.interní kl. - II.patro B								
I.interní kl. - III. patro							+	
II.interní kl. - odd. A								
II.interní kl. - odd. C								
Neurologická kl. - 1.stanice								
Neurologická kl. - 2.stanice					-		+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče		+						
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.					-	-		
Chirurgická kl. - 1.stanice								
Chirurgická kl. - 2.stanice							-	
Chirurgická kl. - septická								
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-	-			-		-	-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice								
Ortoped.- 5. stanice	-	-	-	-			-	-
Urologická kl. - 1.stanice							-	
Kl. otorinolaryngologická	+					+		
Oftalmologická kl.								
Dermatovenerologická kl.							+	
Radioterap.a onkolog.kl.								
Kl. rehabilitačního lékař.			-	-			+	+
Oddělení klinické hematologie	+	-			+	+	+	+
III.kardiologická kl. C								
III.kardiologická kl. D						+		
III.kardiologická kl. E				-				
Kardiochirurgická kl.								
Neurochirurgická kl.		-				-		

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
I.interní kl. - II.patro A							
I.interní kl. - II.patro B						-	
I.interní kl. - III. patro							
II.interní kl. - odd. A							
II.interní kl. - odd. C			-			-	
Neurologická kl. - 1.stanice							
Neurologická kl. - 2.stanice	+	+			+		+
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče		+					
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-	-	+		-		-
Chirurgická kl. - 1.stanice							
Chirurgická kl. - 2.stanice	+				+	+	
Chirurgická kl. - septická	+					+	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice							
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice							
Ortoped.- 5. stanice	-	-					
Urologická kl. - 1.stanice		+					
Kl. otorinolaryngologická	+	+			+		+
Oftalmologická kl.							
Dermatovenerologická kl.						-	
Radioterap.a onkolog.kl.							
Kl. rehabilitačního lékař.							
Oddělení klinické hematologie	+	+					+
III.kardiologická kl. C		-					
III.kardiologická kl. D	-	-	-	-			
III.kardiologická kl. E		-					
Kardiochirurgická kl.							
Neurochirurgická kl.	-	-	-	-			-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
I.interní kl. - II.patro A								
I.interní kl. - II.patro B								
I.interní kl. - III. patro								
II.interní kl. - odd. A								
II.interní kl. - odd. C							-	
Neurologická kl. - 1.stanice								
Neurologická kl. - 2.stanice			+			+		+
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče			-			-	+	
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-			-				
Chirurgická kl. - 1.stanice								
Chirurgická kl. - 2.stanice	+			+	+	+		+
Chirurgická kl. - septická								
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-			-	-	-		-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice			-					
Ortoped.- 5. stanice	-			-	-		-	
Urologická kl. - 1.stanice				+				
Kl. otorinolaryngologická	+		+			+	+	+
Oftalmologická kl.					-			
Dermatovenerologická kl.								
Radioterap.a onkolog.kl.								
Kl. rehabilitačního lékař.								
Oddělení klinické hematologie								
III.kardiologická kl. C				-	-		-	
III.kardiologická kl. D				-				
III.kardiologická kl. E				+	+			
Kardiochirurgická kl.								
Neurochirurgická kl.	-		-			-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
I.interní kl. - II.patro A							
I.interní kl. - II.patro B							
I.interní kl. - III. patro		-					
II.interní kl. - odd. A		+					
II.interní kl. - odd. C		+					
Neurologická kl. - 1.stanice							
Neurologická kl. - 2.stanice	**+**	+				+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče							
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	**-**	-	-				-
Chirurgická kl. - 1.stanice							
Chirurgická kl. - 2.stanice	**+**			+		+	
Chirurgická kl. - septická							
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice							-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice							
Ortoped.- 5. stanice							
Urologická kl. - 1.stanice							
Kl. otorinolaryngologická		-		+		+	
Oftalmologická kl.				-			
Dermatovenerologická kl.						-	
Radioterap.a onkolog.kl.							
Kl. rehabilitačního lékař.							
Oddělení klinické hematologie	**+**	+		+			
III.kardiologická kl. C							
III.kardiologická kl. D							
III.kardiologická kl. E						-	
Kardiochirurgická kl.							
Neurochirurgická kl.	**-**		-	-	-	-	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
I.interní kl. - II.patro A		-		-	+	+					
I.interní kl. - II.patro B				-	+	+	-				
I.interní kl. - III. patro				-							
II.interní kl. - odd. A			+	+							
II.interní kl. - odd. C									-		
Neurologická kl. - 1.stanice						+					
Neurologická kl. - 2.stanice		-				+				+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče				-							
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.		+				-	+				
Chirurgická kl. - 1.stanice			+	+						-	
Chirurgická kl. - 2.stanice	+	+									
Chirurgická kl. - septická				+					-		
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice				+						-	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice		-								-	
Ortoped.- 5. stanice	-	-					-	-		-	
Urologická kl. - 1.stanice					+						
Kl. otorinolaryngologická		+	-								
Oftalmologická kl.											
Dermatovenerologická kl.											
Radioterap.a onkolog.kl.						-				+	
Kl. rehabilitačního lékař.	-	-				-		-			
Oddělení klinické hematologie											
III.kardiologická kl. C	-	-	-	-	-					+	
III.kardiologická kl. D		+									-
III.kardiologická kl. E							-			+	
Kardiochirurgická kl.			+								
Neurochirurgická kl.	+		+	+						+	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
I.interní kl. - II.patro A						
I.interní kl. - II.patro B						
I.interní kl. - III. patro						
II.interní kl. - odd. A						
II.interní kl. - odd. C						
Neurologická kl. - 1.stanice						
Neurologická kl. - 2.stanice				+		+
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče						
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-	-				
Chirurgická kl. - 1.stanice			-		-	
Chirurgická kl. - 2.stanice	+	+	+	+		+
Chirurgická kl. - septická						
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-	-				
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice						
Ortoped.- 5. stanice	-		-			-
Urologická kl. - 1.stanice	+	+				+
Kl. otorinolaryngologická	+		+	+		+
Oftalmologická kl.			-			
Dermatovenerologická kl.						
Radioterap.a onkolog.kl.						
Kl. rehabilitačního lékař.		+				-
Oddělení klinické hematologie			+			
III.kardiologická kl. C						
III.kardiologická kl. D						
III.kardiologická kl. E						
Kardiochirurgická kl.						
Neurochirurgická kl.	-	-	-	-	-	-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní kl. - II.patro A	+			
I.interní kl. - II.patro B				
I.interní kl. - III. patro				
II.interní kl. - odd. A				
II.interní kl. - odd. C				
Neurologická kl. - 1.stanice				
Neurologická kl. - 2.stanice				
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče				
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-			-
Chirurgická kl. - 1.stanice				
Chirurgická kl. - 2.stanice				
Chirurgická kl. - septická				
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice				
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice	-	-		
Ortoped.- 5. stanice	-	-	-	
Urologická kl. - 1.stanice				
Kl. otorinolaryngologická				
Oftalmologická kl.			-	-
Dermatovenerologická kl.	-			
Radioterap.a onkolog.kl.				
Kl. rehabilitačního lékař.				
Oddělení klinické hematologie				
III.kardiologická kl. C				
III.kardiologická kl. D				
III.kardiologická kl. E				
Kardiochirurgická kl.				
Neurochirurgická kl.				-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Královské Vinohrady, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
I.interní kl. - II.patro A						
I.interní kl. - II.patro B						
I.interní kl. - III. patro						
II.interní kl. - odd. A			-	-		
II.interní kl. - odd. C						
Neurologická kl. - 1.stanice						
Neurologická kl. - 2.stanice		-			+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče						
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	**-**		-			-
Chirurgická kl. - 1.stanice						
Chirurgická kl. - 2.stanice	**+**					+
Chirurgická kl. - septická					+	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice						
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice						
Ortoped.- 5. stanice		-				
Urologická kl. - 1.stanice						
Kl. otorinolaryngologická	**+**				-	+
Oftalmologická kl.				-	-	
Dermatovenerologická kl.			-		-	
Radioterap.a onkolog.kl.					-	
Kl. rehabilitačního lékař.						+
Oddělení klinické hematologie						+
III.kardiologická kl. C		-				
III.kardiologická kl. D						
III.kardiologická kl. E						
Kardiochirurgická kl.						
Neurochirurgická kl.	**-**		-	-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	4,9%	62	4,7%	65	4,8%	127
	Neplánovaně, jako akutní případ	38,5%	486	35,5%	491	36,9%	977
	Plánovaně, byl(a) jsem objednán(a) předem	51,8%	654	56,6%	782	54,3%	1 436
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,8%	60	3,2%	44	3,9%	104
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	4,6%	30	5,7%	44	5,2%	74
	Nečekala(a) jsem	25,5%	167	26,2%	205	25,9%	372
	2-3 dny	4,9%	32	5,1%	40	5,0%	72
	Do jednoho týdne	17,1%	112	14,3%	112	15,6%	224
	Do jednoho měsíce	35,7%	233	38,1%	298	37,0%	531
	Do půl roku	10,1%	66	8,6%	67	9,3%	133
	Do roka	1,3%	8	1,1%	9	1,2%	17
	Do dvou let	0,2%	1	0,3%	3	0,3%	4
	Více než dva roky			0,2%	1	0,1%	1
	Nevím	0,8%	5	0,3%	2	0,5%	7
Total		100,0%	654	100,0%	782	100,0%	1 436

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,1%	27	4,5%	35	4,3%	62
	Ne	86,6%	567	85,5%	669	86,0%	1 235
	Ano, jednou	7,5%	49	8,2%	64	7,9%	114
	Ano, 2-3x	0,9%	6	0,8%	7	0,8%	12
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,1%	1	0,2%	1	0,1%	2
	Nevím	0,8%	5	0,8%	6	0,8%	11
Total		100,0%	654	100,0%	782	100,0%	1 436

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	4,4%	29	6,0%	47	5,3%	76
	Příliš dlouhá	5,3%	35	4,1%	32	4,6%	67
	Tak akorát	58,0%	379	58,9%	461	58,5%	840
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	28,2%	184	28,2%	221	28,2%	405
	Nevím	4,1%	27	2,9%	23	3,5%	50
Total		100,0%	654	100,0%	782	100,0%	1 436

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,7%	57	10,7%	84	9,8%	141
	Ano	5,6%	37	4,3%	34	4,9%	71
	Ne	85,7%	560	85,0%	665	85,3%	1 225
Total		100,0%	654	100,0%	782	100,0%	1 436

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,5%	19	2,3%	31	1,9%	51
	Velmi dobře a profesionálně	73,7%	930	68,4%	946	71,0%	1 876
	Průměrně	20,7%	262	25,6%	354	23,3%	615
	Velmi špatně	1,5%	19	0,7%	9	1,1%	28
	Nevzpomínám si	2,5%	32	3,1%	42	2,8%	74
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,0%	26	1,7%	23	1,9%	49
	Ano	78,6%	992	75,6%	1 044	77,0%	2 037
	Ano, v omezené míře	16,3%	205	18,0%	248	17,2%	454
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	1,0%	12	1,0%	14	1,0%	26
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,1%	27	3,7%	51	3,0%	78
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,2%	28	2,3%	32	2,2%	59
	Do 15 minut	49,0%	619	42,5%	587	45,6%	1 206
	Méně než 1 hodinu	26,0%	328	26,6%	367	26,3%	695
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,7%	123	12,0%	165	10,9%	288
	Dvě a více hodin	9,3%	118	11,8%	163	10,6%	280
	Nepamatuji si	3,7%	47	4,9%	68	4,3%	115
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	6,0%	76	8,5%	117	7,3%	193
	1=nejlepší známka	55,6%	702	46,8%	647	51,0%	1 349
	2	26,5%	334	32,3%	447	29,5%	781
	3	9,4%	118	9,4%	129	9,4%	248
	4	1,9%	24	2,2%	31	2,1%	55
	5=nejhorší známka	0,5%	7	0,9%	12	0,7%	19
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	4,0%	50	3,9%	54	3,9%	104
	Ne	74,0%	933	71,7%	991	72,8%	1 925
	Ano, hluk ostatních pacientů	16,0%	202	16,3%	225	16,2%	427
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,9%	12	1,1%	15	1,0%	27
	Ano, hluk zvenčí	5,2%	65	6,9%	96	6,1%	161
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,1%	14	0,8%	12	1,0%	25
	Velmi spokojen(a)	73,5%	927	70,9%	980	72,1%	1 907
	Spíše spokojena(a)	24,4%	308	25,7%	356	25,1%	664
	Spíše nespokojena(a)	0,9%	11	2,2%	30	1,6%	41
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	2	0,4%	5	0,3%	7
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,4%	18	1,3%	18	1,4%	36
	Velmi spokojen(a)	57,4%	724	53,8%	743	55,5%	1 468
	Spíše spokojena(a)	33,5%	423	36,7%	507	35,2%	930
	Spíše nespokojena(a)	5,0%	63	4,9%	68	4,9%	130
	Velmi nespokojena(a)	1,2%	15	1,1%	15	1,1%	30
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,5%	19	2,2%	31	1,9%	50
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,9%	11	1,0%	14	1,0%	25
	Ano	74,0%	934	67,5%	933	70,6%	1 867
	Spíše ano	16,6%	210	18,1%	250	17,4%	460
	Spíše ne	5,6%	70	9,9%	137	7,8%	207
	Ne	2,4%	30	3,3%	46	2,9%	76
	Nevím	0,5%	6	0,2%	3	0,3%	9
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,4%	31	0,9%	13	1,7%	44
	Ano	49,1%	619	48,8%	675	48,9%	1 294
	Spíše ano	26,7%	337	23,0%	317	24,7%	654
	Spíše ne	13,4%	169	15,9%	220	14,7%	389
	Ne	6,9%	87	9,7%	134	8,3%	220
	Nevím	1,5%	19	1,7%	24	1,6%	43
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,9%	37	1,8%	25	2,3%	62
	Ano	86,8%	1 095	87,3%	1 206	87,1%	2 302
	Spíše ano	6,0%	76	5,7%	79	5,8%	155
	Spíše ne	1,2%	15	1,5%	21	1,4%	36
	Ne	0,3%	4	1,2%	16	0,8%	20
	Nevím	2,8%	35	2,5%	34	2,6%	69
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,0%	25	1,5%	20	1,7%	45
	Velmi dobrá	34,3%	432	29,7%	410	31,9%	843
	Spíše dobrá	49,7%	627	51,9%	717	50,8%	1 344
	Spíše špatná	9,3%	117	11,6%	161	10,5%	277
	Velmi špatná	1,7%	21	3,1%	43	2,4%	64
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,1%	39	2,3%	31	2,7%	70
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,3%	29	1,5%	21	1,9%	50
	Ano	37,3%	471	33,6%	465	35,4%	936
	Ne	56,1%	708	61,4%	848	58,8%	1 556
	Nevím	4,3%	55	3,5%	48	3,9%	103
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,0%	26	1,6%	22	1,8%	48
	Příliš mnoho	17,5%	221	16,6%	229	17,0%	450
	Přiměřené	76,2%	962	77,7%	1 074	77,0%	2 036
	Příliš málo	1,3%	17	2,1%	29	1,7%	46
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,9%	36	2,0%	28	2,4%	65
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,4%	30	1,7%	23	2,0%	53
	Ano	91,8%	1 159	94,8%	1 310	93,4%	2 469
	Ne	3,3%	42	2,0%	27	2,6%	69
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,5%	31	1,6%	22	2,0%	53
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	4,2%	53	3,8%	53	4,0%	106
	Velmi spokojen(a)	36,5%	461	34,1%	471	35,2%	932
	Spíše spokojena(a)	35,1%	443	33,8%	467	34,4%	910
	Spíše nespokojena(a)	7,3%	92	8,4%	116	7,9%	208
	Velmi nespokojena(a)	3,3%	42	5,2%	71	4,3%	113
	Nevím	13,6%	171	14,7%	203	14,2%	375
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,9%	25	1,7%	24	1,8%	49
	Ano	1,1%	14	1,0%	13	1,0%	28
	Ne	96,8%	1 221	96,8%	1 337	96,8%	2 559
	Nevím	0,1%	2	0,5%	7	0,3%	9
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,1%	26	2,0%	28	2,1%	55
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	71,4%	901	68,0%	940	69,6%	1 841
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	17,7%	224	20,4%	282	19,2%	506
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	8,7%	110	9,5%	131	9,1%	242
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,0%	37	2,5%	35	2,7%	72
	Ano	91,8%	1 159	92,2%	1 274	92,0%	2 433
	Ne	5,2%	66	5,3%	73	5,2%	139
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,0%	37	2,7%	37	2,8%	74
	Velmi dobrý	65,5%	827	60,9%	841	63,1%	1 668
	Dobrý	29,9%	378	34,9%	482	32,5%	860
	Nepříliš dobrý	1,4%	18	1,3%	18	1,3%	36
	Špatný	0,2%	2	0,3%	5	0,3%	7
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,9%	23	1,5%	21	1,7%	45
	Vždy	66,3%	837	61,4%	849	63,7%	1 685
	Většinou	24,9%	314	29,4%	407	27,3%	721
	Občas	2,7%	34	3,9%	54	3,3%	88
	Nikdy	0,2%	2	0,3%	5	0,2%	7
	Neptal(a) jsem se	4,1%	51	3,4%	47	3,7%	98
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,8%	36	3,1%	42	3,0%	78
	Vždy	60,0%	757	56,7%	784	58,3%	1 541
	Většinou	15,7%	198	17,2%	237	16,5%	435
	Občas	3,7%	47	3,5%	48	3,6%	95
	Nikdy	0,4%	5	0,5%	7	0,4%	12
	Neměla jsem strach ani obavy	17,3%	219	19,1%	264	18,2%	482
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,0%	63	5,3%	74	5,2%	137
	Často	2,9%	37	3,4%	47	3,2%	84
	Občas	6,5%	82	8,1%	111	7,3%	193
	Nikdy	85,6%	1 081	83,2%	1 150	84,4%	2 231
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,7%	59	6,1%	85	5,4%	143
	Ano	87,7%	1 107	83,7%	1 156	85,6%	2 263
	Ne	7,6%	96	10,2%	141	9,0%	237
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,6%	20	1,8%	25	1,7%	45
	Vždy	77,4%	977	70,9%	979	74,0%	1 956
	Většinou	16,4%	207	20,4%	282	18,5%	490
	Občas	1,7%	22	3,6%	49	2,7%	71
	Nikdy	0,1%	1	0,2%	3	0,2%	4
	Neptal(a) jsem se	2,8%	35	3,1%	43	3,0%	78
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,8%	35	2,8%	39	2,8%	74
	Vždy	63,1%	796	56,8%	785	59,8%	1 581
	Většinou	13,8%	175	18,1%	251	16,1%	425
	Občas	2,4%	30	3,8%	52	3,1%	82
	Nikdy	0,2%	3	0,9%	13	0,6%	16
	Neměla jsem strach ani obavy	17,7%	224	17,6%	243	17,6%	466
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,6%	45	4,1%	57	3,9%	102
	Často	2,4%	30	3,0%	42	2,7%	72
	Občas	3,9%	49	6,0%	83	5,0%	132
	Nikdy	90,1%	1 137	86,9%	1 201	88,4%	2 338
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,2%	15	1,4%	19	1,3%	35
	Určitě ano	82,0%	1 034	74,5%	1 029	78,1%	2 064
	Většinou ano	16,0%	202	22,8%	315	19,6%	517
	Většinou ne	0,7%	8	1,3%	18	1,0%	27
	Vůbec ne	0,2%	2			0,1%	2
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	2,6%	33	3,3%	46	3,0%	79
	Často	1,7%	22	1,3%	18	1,5%	40
	Občas	8,1%	103	9,8%	136	9,0%	239
	Nikdy	87,6%	1 105	85,5%	1 182	86,5%	2 287
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,6%	20	1,8%	25	1,7%	45
	Určitě ano	80,8%	1 020	76,5%	1 058	78,6%	2 077
	Spíše ano	15,6%	197	19,1%	265	17,5%	462
	Spíše ne	0,9%	12	1,6%	23	1,3%	35
	Určitě ne	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Nevím	1,0%	12	0,8%	12	0,9%	24
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,9%	36	2,5%	35	2,7%	71
	Ano	19,3%	243	22,1%	306	20,8%	549
	Ne	51,7%	652	52,2%	721	51,9%	1 373
	Nevím	26,2%	330	23,2%	320	24,6%	650
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,4%	55	3,5%	48	3,9%	103
	Ano	69,9%	882	65,3%	903	67,5%	1 785
	Ne	5,5%	70	7,0%	96	6,3%	166
	Nevím	20,2%	255	24,2%	335	22,3%	590
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,2%	40	3,6%	49	3,4%	90
	Vždy	69,6%	879	65,4%	904	67,4%	1 783
	Občas	21,6%	273	22,8%	315	22,2%	588
	Nikdy	3,6%	45	6,4%	89	5,1%	134
	Lékař se mnou nehovořil	2,0%	25	1,7%	24	1,8%	49
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,4%	43	3,6%	50	3,5%	92
	Vždy	77,4%	977	72,2%	998	74,7%	1 974
	Občas	17,0%	214	19,5%	270	18,3%	484
	Nikdy	2,3%	29	4,7%	64	3,5%	93
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,3%	29	2,2%	30	2,2%	59
	Velmi spokojen(a)	73,6%	928	66,8%	924	70,0%	1 852
	Spíše spokojena(a)	17,1%	216	22,7%	313	20,0%	529
	Spíše nespokojena(a)	0,9%	12	0,8%	11	0,9%	23
	Velmi nespokojena(a)			0,5%	7	0,3%	7
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,2%	78	7,0%	97	6,6%	175
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,5%	32	3,4%	47	3,0%	79
	Ano	81,4%	1 028	75,6%	1 044	78,4%	2 072
	Ne	7,2%	91	11,4%	157	9,4%	248
	Nevím	8,8%	111	9,7%	134	9,3%	245
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	4,5%	56	5,6%	78	5,1%	134
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,0%	25	2,7%	37	2,4%	63
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,0%	63	6,1%	84	5,5%	147
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,4%	132	8,5%	117	9,4%	249
	Termíny byly vždy dodrženy	69,6%	879	70,5%	974	70,1%	1 853
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	7,4%	94	4,4%	60	5,8%	154
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,0%	13	2,2%	31	1,7%	44
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,1%	52	3,5%	48	3,8%	99
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,5%	19	1,6%	22	1,5%	41
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	58,6%	739	56,9%	786	57,7%	1 525
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,7%	21	1,4%	19	1,5%	40
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,9%	339	29,2%	403	28,1%	743
	Nevím	7,3%	92	7,5%	103	7,4%	195
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,0%	63	5,0%	68	5,0%	131
	Ne	85,7%	1 081	85,3%	1 179	85,5%	2 260
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,0%	38	4,1%	56	3,6%	94
	Ano, čekal(a) jsem na léky			0,2%	2	0,1%	2
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,2%	15	0,9%	12	1,0%	27
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	2,7%	35	2,2%	31	2,5%	65
	Ano, z jiného důvodu	2,4%	30	2,5%	34	2,4%	64
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,9%	87	6,6%	92	6,8%	179
	Jasně a srozumitelně	89,2%	1 126	88,2%	1 219	88,7%	2 345
	Málo srozumitelně	2,2%	28	3,5%	49	2,9%	77
	Nesrozumitelně	0,2%	2	0,4%	5	0,3%	7
	Nevystětlili vůbec	1,5%	19	1,2%	17	1,3%	36
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	8,0%	101	8,7%	120	8,4%	222
	Jasně a srozumitelně	82,8%	1 044	78,8%	1 088	80,7%	2 133
	Málo srozumitelně	3,7%	47	4,3%	60	4,0%	107
	Nesrozumitelně	0,5%	7	0,4%	6	0,5%	13
	Neřekl vůbec	5,0%	63	7,8%	107	6,4%	170
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vašim blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	9,5%	120	8,7%	120	9,1%	239
	Jasně a srozumitelně	52,9%	667	44,8%	619	48,7%	1 286
	Málo srozumitelně	1,5%	19	2,1%	29	1,8%	47
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,3%	4	0,3%	7
	Nevystětlili vůbec	4,3%	54	4,4%	61	4,4%	116
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	31,6%	399	39,7%	549	35,9%	948
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	9,6%	122	9,9%	137	9,8%	259
	Ano	17,9%	226	14,0%	193	15,8%	419
	Ne	7,2%	91	10,8%	149	9,1%	240
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	65,3%	824	65,3%	903	65,3%	1 726
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,0%	38	3,1%	42	3,1%	81
	Určitě ano	80,8%	1 020	71,9%	994	76,2%	2 014
	Spíše ano	15,4%	195	22,9%	317	19,4%	512
	Spíše ne	0,7%	9	1,5%	21	1,1%	30
	Určitě ne			0,6%	8	0,3%	8
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	3,2%	40	4,2%	58	3,7%	98
	Výjimečně velká	40,6%	512	33,5%	463	36,9%	975
	Velká	53,5%	676	58,1%	804	55,9%	1 479
	Malá	2,5%	31	3,5%	48	3,0%	79
	Nedostatečná	0,2%	3	0,7%	10	0,5%	13
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	11,0%	139	12,7%	175	11,9%	314
	Velmi spokojen(a)	56,1%	708	47,9%	662	51,8%	1 370
	Spíše spokojena(a)	30,8%	388	35,7%	494	33,4%	882
	Spíše nespokojena(a)	1,8%	23	3,1%	43	2,5%	66
	Zcela nespokojena(a)	0,3%	4	0,6%	8	0,5%	12
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,3%	29	2,9%	40	2,6%	68
	Výborná	61,4%	775	53,8%	743	57,4%	1 518
	Velmi dobrá	30,1%	380	33,2%	458	31,7%	839
	Dobrá	5,8%	74	8,9%	123	7,4%	197
	Dostatečná	0,3%	4	1,2%	16	0,8%	20
	Nedostatečná	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	5,2%	66	6,0%	84	5,6%	149
	Lepší	82,6%	1 043	80,9%	1 118	81,7%	2 161
	Stejný	10,8%	136	11,0%	152	10,9%	288
	Horší	1,4%	17	2,1%	29	1,8%	46
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	3,7%	47	3,8%	53	3,8%	100
	Určitě ano	69,3%	875	66,4%	917	67,8%	1 792
	Spíše ano	24,7%	311	25,6%	353	25,1%	664
	Spíše ne	2,1%	26	3,0%	42	2,6%	68
	Určitě ne	0,3%	3	1,2%	17	0,7%	20
Total		100,0%	1 262	100,0%	1 382	100,0%	2 644

FAKULTNÍ NEMOCNICE NA BULOVCE

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Na Bulovce: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 58 % žen a 42 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 45 % pacientů. 47 % pacientů bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Na Bulovce není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 79,7 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Urologického oddělení, INF – 2p.stře. a INF – 2p.vých.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **V šesti z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi propuštění a pokračování péče a zapojení rodiny.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Doba ranního buzení
  - Čistota toalet a sprch
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79 %, s **lékaři** 81 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 55 %.

OBECNÉ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských" dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice Na Bulovce:

  - Plast.chirur.
  - GP-konzerv.
  - GP-pooper.
  - GP-šestined.
  - Chirur.odd.1
  - Chirur.odd.2
  - Urolog.odd.
  - Oční odd.
  - ORL odděl.
  - Dermatol.od
  - Plicní odd. 1
  - Plicní odd. 2
  - Interna 2 A
  - Interna 2 B
  - Interna 1 A
  - Interna 1 B
  - Neurol.odd.
  - Onkologie 1
  - Onkologie 2
  - Onkologie 3
  - ORT-trauma
  - ORT- sport
  - ORT-septick
  - ORT-aloplas.
  - ORT-klasick.
  - INF-1p.vých.
  - INF-2p.stře.
  - INF-2p.vých.
  - INF-3p.-záp.
  - INF-4p.-záp.
  - INF-4p.-vých.

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovena plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní".
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1419
- Termín dotazování: listopad 2009
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 2508
- Počet nezařazených pacientů: 222
- Počet validních dotazníků: 1419
- **Návratnost: 62 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 31
- Počet pracovišť s n<20: 1
  - INF-3p.-záp. (n=18) -> zpracováno klasicky
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 2
  - GP - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 3,6
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

Vyplňování dotazníků

- 94 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádalo o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1419 (2009), n=1284 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1419

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1419 (2009), n=1284 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1419 (2009), n=1284 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=646 (2009), n=613 (2008)

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Plast.chirur.	**+**	+	+				+		
GP-konzerv.	**-**					-		-	
GP-pooper.									
Chirur.odd.1	**-**	-	-	-	-	-	-		-
Chirur.odd.2	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-
Urolog.odd.	**+**	+	+	+	+	+	+		+
Oční odd.	**+**	+				+	+		
ORL odděl.					-				
Dermatol.od									
Plicní odd. 1									
Plicní odd. 2									
Interna 2 A									
Interna 2 B									
Interna 1 A									
Interna 1 B			-					+	
Neurol.odd.				-					
Onkologie 1									
Onkologie 2				-			-		
Onkologie 3		+	+			+	-	+	
ORT-trauma		-							
ORT- sport	**-**	-					-	-	
ORT-septick						-		-	
ORT-aloplas.			+					+	+
ORT-klasick.	**-**	-		-	-	-	-	-	
INF-1p.vých.									
INF-2p.stře.	**+**			+	+	+			
INF-2p.vých.	**+**		+	+		+	+		
INF-3p.-záp.				+		+			
INF-4p.-záp.	**-**	-		-		-	-	-	-
INF-4p.-vých.									

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

FN Na Bulovce: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Urolog.odd.	136	93,3	92,4	94,2
2 INF-2p.stře.	20	90,8	88,3	93,2
3 INF-2p.vých.	31	89,7	85,7	93,6
4 Plast.chirur.	68	85,6	82,8	88,3
5 Onkologie 3	22	85,5	82,8	88,1
6 INF-3p.-záp.	18	85,0	79,8	90,2
7 Oční odd.	105	84,4	81,9	87,0
8 ORT-aloplas.	54	83,8	80,1	87,5
9 INF-1p.vých.	22	82,8	77,1	88,5
10 Interna 2 A	45	82,1	77,9	86,4
11 Plicní odd. 1	36	81,4	76,9	85,9
12 Onkologie 1	30	81,3	75,7	87,0
13 INF-4p.-vých.	36	81,3	77,0	85,6
14 Dermatol.od	25	81,2	76,0	86,5
15 Interna 1 B	49	80,7	76,4	85,1
16 Interna 1 A	32	80,6	76,3	84,9
17 Neurol.odd.	56	79,8	75,4	84,3
18 ORT-septick	47	79,7	77,2	82,1
19 ORT-trauma	48	79,7	75,7	83,6
20 Plicní odd. 2	35	79,2	73,4	84,9
21 Interna 2 B	34	79,1	73,6	84,7
22 ORL odděl.	25	78,3	71,1	85,5
23 GP-pooper.	35	77,4	71,4	83,4
24 GP-konzerv.	63	76,6	72,9	80,2
25 ORT- sport	57	76,6	71,9	81,2
26 Onkologie 2	30	76,0	69,9	82,1
27 GP-šestined.	86	75,6	72,3	79,0
28 ORT-klasick.	40	70,6	64,7	76,5
29 INF-4p.-záp.	39	69,6	64,8	74,4
30 Chirur.odd.1	40	67,3	60,8	73,8
31 Chirur.odd.2	55	66,4	60,8	71,9

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠŤ

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Plast.chirur.	+					+	+	+
GP-konzerv.							+	
GP-pooper.								
Chirur.odd.1	-	-			-	-	-	-
Chirur.odd.2	-	-			-	-	-	-
Urolog.odd.	+		+	+	+	+	-	+
Oční odd.	+				+			+
ORL odděl.								
Dermatol.od								
Plicní odd. 1							+	
Plicní odd. 2							+	
Interna 2 A								
Interna 2 B								
Interna 1 A								
Interna 1 B								
Neurol.odd.			-					
Onkologie 1		-					+	
Onkologie 2			-					
Onkologie 3	+					+	+	
ORT-trauma	-							-
ORT- sport	-				-		-	-
ORT-septick				-				
ORT-aloplas.				-				
ORT-klasick.	-							-
INF-1p.vých.						-		
INF-2p.stře.								
INF-2p.vých.								
INF-3p.-záp.								
INF-4p.-záp.	-				-	-		-
INF-4p.-vých.						-		

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Plast.chirur.	+	+					
GP-konzerv.							-
GP-pooper.							
Chirur.odd.1	-	-	-		-		-
Chirur.odd.2	-	-	-				-
Urolog.odd.	+	+	+	+	+	-	+
Oční odd.		-			+		
ORL odděl.		-					
Dermatol.od							
Plicní odd. 1						-	
Plicní odd. 2		+					
Interna 2 A							
Interna 2 B				-			
Interna 1 A							
Interna 1 B	-		-	-			
Neurol.odd.							
Onkologie 1							
Onkologie 2			-				-
Onkologie 3	+	+				+	
ORT-trauma		-					
ORT- sport		+			-		
ORT-septick							+
ORT-aloplas.	+	+	+				
ORT-klasick.			-		-		-
INF-1p.vých.							
INF-2p.stře.							
INF-2p.vých.	+						
INF-3p.-záp.							
INF-4p.-záp.		-					
INF-4p.-vých.		-					

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Plast.chirur.		-			+			
GP-konzerv.							-	-
GP-pooper.								
Chirur.odd.1	-	-	-	-	-	-		-
Chirur.odd.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Urolog.odd.	+	+	+	+	+	+	+	+
Oční odd.								
ORL odděl.		-						
Dermatol.od								
Plicní odd. 1								
Plicní odd. 2								
Interna 2 A								
Interna 2 B					-			
Interna 1 A								
Interna 1 B		-	-				-	
Neurol.odd.	-			-	-			
Onkologie 1				+		-		
Onkologie 2	-		-			-		-
Onkologie 3			+		+			-
ORT-trauma			+					
ORT- sport			-					
ORT-septick					+		-	+
ORT-aloplas.							+	
ORT-klasick.	-	-	-			-	-	-
INF-1p.vých.						+		
INF-2p.stře.	+							+
INF-2p.vých.	+			+			+	
INF-3p.-záp.	+			+				
INF-4p.-záp.	-			-	-	-		-
INF-4p.-vých.								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Plast.chirur.							
GP-konzerv.		-			+		
GP-pooper.							
Chirur.odd.1	-			-		-	-
Chirur.odd.2	-	-	-	-			-
Urolog.odd.	+	+	+	+	+	+	+
Oční odd.		-			-		
ORL odděl.	-				-		-
Dermatol.od							
Plicní odd. 1		-					
Plicní odd. 2							
Interna 2 A						-	
Interna 2 B							
Interna 1 A		-					
Interna 1 B						-	
Neurol.odd.							
Onkologie 1							
Onkologie 2				-			
Onkologie 3							
ORT-trauma					-		
ORT- sport						-	-
ORT-septick		-					
ORT-aloplas.							
ORT-klasick.	-	-	-	-	-	-	
INF-1p.vých.							
INF-2p.stře.	+						
INF-2p.vých.							
INF-3p.-záp.							-
INF-4p.-záp.		-					-
INF-4p.-vých.							

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Plast.chirur.		+				-	+				
GP-konzerv.	-		-	-			+			-	
GP-pooper.					-						
Chirur.odd.1	-	-	-		-					-	
Chirur.odd.2	-		-	-	-		-	-		-	
Urolog.odd.	+	+	+	+	+	+	-			+	
Oční odd.	+		+	+	+		+			+	
ORL odděl.											
Dermatol.od		-						-			
Plicní odd. 1					-					+	
Plicní odd. 2				-							
Interna 2 A				+							
Interna 2 B				+					-		-
Interna 1 A											
Interna 1 B			+						-		
Neurol.odd.					-						
Onkologie 1		+					-				-
Onkologie 2				-			-				
Onkologie 3	+	+		-	+		+			+	
ORT-trauma			-								
ORT- sport			+			-					
ORT-septick	-		-	-	-	-				-	
ORT-aloplas.		-									
ORT-klasick.	-		-	-	-					-	
INF-1p.vých.											
INF-2p.stře.	+		+		+					+	
INF-2p.vých.	+		+	+		+	+			+	
INF-3p.-záp.	+		+								
INF-4p.-záp.	-	-	-	-				-			
INF-4p.-vých.											

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Plast.chirur.	+	+				+
GP-konzerv.		-				
GP-pooper.						-
Chirur.odd.1	-	-	-	-	-	-
Chirur.odd.2	-	-	-		-	-
Urolog.odd.	+	+	+	+		+
Oční odd.	+	+				
ORL odděl.						
Dermatol.od						
Plicní odd. 1						
Plicní odd. 2						
Interna 2 A				-		
Interna 2 B				-		
Interna 1 A				-		
Interna 1 B						
Neurol.odd.		-				
Onkologie 1						
Onkologie 2	-	-				
Onkologie 3	-		-	-		-
ORT-trauma						
ORT- sport	-			-	-	
ORT-septick		+				
ORT-aloplas.						
ORT-klasick.	-		-	-		-
INF-1p.vých.						
INF-2p.stře.						
INF-2p.vých.	+					+
INF-3p.-záp.						
INF-4p.-záp.	-					-
INF-4p.-vých.						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Plast.chirur.				
GP-konzerv.	-	-		
GP-pooper.				-
Chirur.odd.1		+	-	
Chirur.odd.2	-	-	-	-
Urolog.odd.			+	
Oční odd.		+	-	
ORL odděl.				
Dermatol.od				
Plicní odd. 1				
Plicní odd. 2				
Interna 2 A				
Interna 2 B				
Interna 1 A				
Interna 1 B	+	+		
Neurol.odd.		+		
Onkologie 1		+		
Onkologie 2				
Onkologie 3	+	+		
ORT-trauma				
ORT- sport	-		-	
ORT-septick	-	-		
ORT-aloplas.	+			
ORT-klasick.	-	-	-	
INF-1p.vých.		-		
INF-2p.stře.				
INF-2p.vých.				
INF-3p.-záp.				-
INF-4p.-záp.	-	-		
INF-4p.-vých.				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN na Bulovce, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Plast.chirur.					-	
GP-konzerv.						
GP-pooper.						
Chirur.odd.1	-	-	-	-	-	-
Chirur.odd.2	-		-		-	-
Urolog.odd.	+		+	+		+
Oční odd.					-	+
ORL odděl.						
Dermatol.od						
Plicní odd. 1						
Plicní odd. 2						
Interna 2 A						
Interna 2 B		-				
Interna 1 A						
Interna 1 B						
Neurol.odd.						
Onkologie 1						-
Onkologie 2						-
Onkologie 3						
ORT-trauma						
ORT- sport						
ORT-septick						
ORT-aloplas.	+				+	+
ORT-klasick.		-				
INF-1p.vých.						
INF-2p.stře.						
INF-2p.vých.					-	+
INF-3p.-záp.			-			
INF-4p.-záp.	-				-	-
INF-4p.-vých.						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

KOP

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	3,6%	51	4,7%	60	4,1%	111
	Neplánovaně, jako akutní případ	45,3%	643	43,8%	562	44,6%	1 205
	Plánovaně, byl(a) jsem objednán(a) předem	47,2%	670	47,5%	610	47,3%	1 279
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	3,9%	55	4,1%	52	4,0%	107
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	3,4%	23	5,5%	33	4,4%	56
	Nečekala(a) jsem	25,4%	170	26,3%	160	25,8%	330
	2-3 dny	5,6%	37	5,3%	32	5,4%	69
	Do jednoho týdne	14,2%	95	12,7%	77	13,5%	172
	Do jednoho měsíce	31,1%	208	37,4%	228	34,1%	436
	Do půl roku	17,7%	118	9,9%	60	14,0%	179
	Do roka	1,8%	12	2,5%	15	2,1%	27
	Do dvou let	0,6%	4			0,3%	4
	Nevím	0,3%	2	0,5%	3	0,4%	5
Total		100,0%	670	100,0%	610	100,0%	1 279

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	2,7%	18	4,4%	27	3,5%	45
	Ne	88,1%	590	86,8%	529	87,5%	1 119
	Ano, jednou	8,2%	55	7,3%	45	7,8%	100
	Ano, 2-3x	0,7%	5	0,8%	5	0,8%	10
	Nevím	0,3%	2	0,7%	4	0,5%	6
Total		100,0%	670	100,0%	610	100,0%	1 279

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	3,7%	24	6,6%	40	5,1%	65
	Příliš dlouhá	3,3%	22	4,9%	30	4,1%	52
	Tak akorát	63,1%	423	62,0%	378	62,6%	801
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	23,8%	160	22,6%	138	23,2%	297
	Nevím	6,1%	41	3,9%	24	5,1%	65
Total		100,0%	670	100,0%	610	100,0%	1 279

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,7%	51	10,1%	62	8,8%	113
	Ano	7,0%	47	5,3%	32	6,2%	79
	Ne	85,4%	572	84,6%	516	85,0%	1 088
Total		100,0%	670	100,0%	610	100,0%	1 279

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,3%	18	1,4%	19	1,4%	37
	Velmi dobře a profesionálně	77,0%	1 092	68,7%	882	73,0%	1 975
	Průměrně	18,2%	258	25,9%	333	21,9%	591
	Velmi špatně	0,9%	13	1,8%	23	1,4%	37
	Nevzpomínám si	2,6%	37	2,1%	27	2,4%	64
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,0%	14	2,2%	28	1,6%	42
	Ano	80,9%	1 147	75,8%	973	78,4%	2 120
	Ano, v omezené míře	16,0%	228	18,7%	241	17,3%	468
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,4%	6	0,7%	8	0,5%	15
	Ne, nežádal(a) jsem informace	1,7%	24	2,6%	34	2,1%	58
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,1%	16	2,7%	34	1,9%	51
	Do 15 minut	53,1%	753	49,7%	638	51,5%	1 391
	Méně než 1 hodinu	28,5%	404	26,6%	341	27,6%	746
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,5%	134	12,2%	156	10,8%	291
	Dvě a více hodin	5,2%	74	6,0%	77	5,6%	151
	Nepamatuji si	2,6%	37	2,9%	37	2,7%	74
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	4,9%	70	7,3%	94	6,1%	164
	1=nejlepší známka	58,2%	827	50,8%	652	54,7%	1 478
	2	29,7%	421	30,5%	392	30,1%	813
	3	5,6%	80	9,6%	124	7,5%	203
	4	1,0%	14	1,3%	17	1,2%	31
	5=nejhorší známka	0,6%	8	0,4%	5	0,5%	13
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,4%	34	4,2%	54	3,3%	88
	Ne	73,7%	1 046	69,2%	889	71,6%	1 935
	Ano, hluk ostatních pacientů	15,3%	218	17,1%	219	16,2%	437
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,1%	15	1,7%	22	1,4%	37
	Ano, hluk zvenčí	7,5%	106	7,8%	100	7,6%	206
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	0,4%	5	0,9%	11	0,6%	16
	Velmi spokojen(a)	68,4%	971	65,4%	840	67,0%	1 811
	Spíše spokojena(a)	29,5%	419	31,5%	404	30,5%	823
	Spíše nespokojena(a)	1,5%	22	2,0%	26	1,8%	47
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	3	0,2%	3	0,2%	5
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,1%	16	1,0%	13	1,1%	29
	Velmi spokojen(a)	51,8%	735	46,8%	600	49,4%	1 336
	Spíše spokojena(a)	37,5%	532	39,5%	507	38,5%	1 039
	Spíše nespokojena(a)	6,1%	86	8,6%	110	7,2%	196
	Velmi nespokojena(a)	2,0%	28	2,8%	36	2,4%	64
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,5%	21	1,4%	17	1,4%	39
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,6%	9	0,8%	10	0,7%	19
	Ano	69,8%	990	66,6%	856	68,3%	1 846
	Spíše ano	22,2%	316	21,8%	280	22,0%	596
	Spíše ne	4,7%	67	7,5%	97	6,0%	163
	Ne	2,3%	33	3,2%	41	2,7%	74
	Nevím	0,3%	5	0,0%	1	0,2%	5
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,8%	11	1,5%	20	1,1%	30
	Ano	52,7%	747	40,7%	523	47,0%	1 270
	Spíše ano	26,6%	377	27,1%	347	26,8%	725
	Spíše ne	11,4%	161	18,5%	237	14,7%	399
	Ne	7,4%	104	11,2%	144	9,2%	249
	Nevím	1,3%	18	1,0%	13	1,1%	31
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	4,6%	65	2,7%	34	3,7%	99
	Ano	73,0%	1 036	77,1%	990	75,0%	2 026
	Spíše ano	12,2%	173	10,7%	137	11,5%	310
	Spíše ne	1,6%	22	3,7%	48	2,6%	70
	Ne	2,8%	40	2,7%	35	2,7%	74
	Nevím	5,9%	83	3,1%	40	4,6%	123
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,3%	18	2,8%	36	2,0%	54
	Velmi dobrá	16,5%	234	15,6%	201	16,1%	434
	Spíše dobrá	56,2%	798	54,1%	694	55,2%	1 492
	Spíše špatná	18,6%	264	19,2%	247	18,9%	511
	Velmi špatná	5,7%	81	6,6%	85	6,2%	167
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,7%	25	1,6%	21	1,7%	45
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,1%	15	1,7%	21	1,3%	36
	Ano	40,8%	579	42,3%	543	41,5%	1 121
	Ne	54,5%	773	51,7%	664	53,2%	1 437
	Nevím	3,7%	53	4,3%	55	4,0%	108
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,0%	15	1,9%	24	1,4%	39
	Příliš mnoho	8,7%	124	10,0%	128	9,3%	252
	Přiměřeně	81,7%	1 159	81,9%	1 051	81,8%	2 211
	Příliš málo	6,6%	94	4,4%	57	5,6%	151
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,9%	27	1,8%	23	1,9%	50
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,2%	17	2,1%	27	1,7%	45
	Ano	93,1%	1 321	91,1%	1 169	92,1%	2 490
	Ne	4,0%	57	5,1%	66	4,5%	123
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	1,7%	24	1,7%	22	1,7%	45
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	2,6%	37	3,0%	38	2,8%	75
	Velmi spokojen(a)	36,6%	520	34,5%	443	35,6%	963
	Spíše spokojena(a)	37,1%	527	38,0%	488	37,5%	1 015
	Spíše nespokojena(a)	8,8%	124	8,5%	109	8,7%	234
	Velmi nespokojena(a)	2,9%	42	4,0%	52	3,5%	93
	Nevím	11,9%	169	12,0%	154	12,0%	323
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,1%	15	1,8%	23	1,4%	38
	Ano	0,9%	13	1,2%	16	1,1%	29
	Ne	96,8%	1 374	96,6%	1 240	96,7%	2 614
	Nevím	1,1%	16	0,4%	5	0,8%	21
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,4%	20	2,7%	34	2,0%	54
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	72,9%	1 035	63,2%	811	68,3%	1 846
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	20,1%	285	23,0%	295	21,4%	580
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	5,7%	80	11,2%	143	8,3%	224
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	1,4%	19	4,1%	52	2,6%	72
	Ano	94,8%	1 345	89,6%	1 151	92,3%	2 496
	Ne	3,9%	55	6,3%	81	5,0%	136
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	1,9%	27	3,7%	47	2,7%	74
	Velmi dobrý	65,5%	930	57,9%	743	61,9%	1 673
	Dobrý	31,4%	445	36,0%	463	33,6%	908
	Nepříliš dobrý	1,1%	15	2,0%	25	1,5%	40
	Špatný	0,1%	2	0,4%	5	0,3%	7
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,0%	14	1,7%	22	1,3%	35
	Vždy	65,9%	935	56,4%	724	61,4%	1 659
	Většinou	26,4%	375	32,9%	423	29,5%	798
	Občas	2,7%	39	3,9%	51	3,3%	89
	Nikdy	0,3%	4	0,7%	9	0,5%	13
	Neptal(a) jsem se	3,7%	53	4,4%	56	4,0%	109
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,5%	21	3,4%	44	2,4%	64
	Vždy	63,3%	898	54,5%	700	59,1%	1 598
	Většinou	16,1%	229	20,5%	264	18,2%	492
	Občas	2,7%	38	3,8%	49	3,2%	87
	Nikdy	0,4%	6	0,8%	10	0,6%	15
	Neměla jsem strach ani obavy	16,1%	228	16,9%	217	16,5%	446
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,4%	48	6,0%	77	4,6%	125
	Často	2,7%	38	4,0%	51	3,3%	89
	Občas	5,9%	83	7,1%	91	6,4%	174
	Nikdy	88,0%	1 249	83,0%	1 066	85,6%	2 315
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,6%	37	4,4%	57	3,5%	94
	Ano	92,0%	1 305	88,1%	1 131	90,1%	2 436
	Ne	5,5%	77	7,5%	96	6,4%	174
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,9%	13	2,0%	25	1,4%	39
	Vždy	80,1%	1 137	68,2%	876	74,5%	2 013
	Většinou	14,8%	210	23,7%	304	19,0%	514
	Občas	0,9%	13	2,6%	34	1,7%	47
	Nikdy	0,2%	3	0,2%	3	0,2%	6
	Neptal(a) jsem se	3,0%	43	3,2%	42	3,1%	84
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,7%	24	2,8%	37	2,3%	61
	Vždy	71,1%	1 008	57,1%	733	64,4%	1 741
	Většinou	12,6%	179	17,9%	230	15,2%	410
	Občas	1,5%	21	4,0%	52	2,7%	73
	Nikdy	0,6%	8	0,9%	12	0,7%	20
	Neměla jsem strach ani obavy	12,5%	177	17,2%	221	14,7%	398
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,1%	45	4,9%	63	4,0%	107
	Často	2,5%	36	2,9%	37	2,7%	72
	Občas	4,0%	57	5,3%	68	4,6%	125
	Nikdy	90,3%	1 282	87,0%	1 116	88,7%	2 398
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	0,6%	9	2,0%	26	1,3%	35
	Určitě ano	86,2%	1 223	73,0%	938	80,0%	2 161
	Většinou ano	12,7%	181	23,5%	302	17,9%	483
	Většinou ne	0,4%	5	1,1%	14	0,7%	19
	Vůbec ne	0,1%	1	0,3%	4	0,2%	5
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	1,5%	21	3,5%	45	2,4%	66
	Často	1,7%	24	1,7%	22	1,7%	46
	Občas	8,4%	119	12,5%	161	10,3%	280
	Nikdy	88,4%	1 255	82,3%	1 056	85,5%	2 311
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,1%	15	2,2%	29	1,6%	44
	Určitě ano	82,4%	1 169	73,5%	944	78,2%	2 113
	Spíše ano	14,5%	206	21,9%	282	18,1%	488
	Spíše ne	0,9%	13	1,1%	14	1,0%	27
	Určitě ne			0,2%	3	0,1%	3
	Nevím	1,0%	15	1,0%	13	1,0%	28
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,5%	36	4,3%	55	3,4%	91
	Ano	17,8%	252	21,9%	282	19,7%	534
	Ne	55,5%	787	47,4%	608	51,6%	1 395
	Nevím	24,2%	343	26,4%	339	25,3%	683
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	2,7%	38	5,9%	75	4,2%	114
	Ano	69,9%	992	63,6%	817	66,9%	1 809
	Ne	5,5%	78	6,9%	89	6,2%	167
	Nevím	21,9%	310	23,6%	303	22,7%	613
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,0%	28	4,1%	52	3,0%	81
	Vždy	74,7%	1 061	66,0%	848	70,6%	1 908
	Občas	19,9%	283	23,6%	303	21,7%	586
	Nikdy	2,4%	34	4,8%	62	3,5%	96
	Lékař se mnou nehovořil	1,0%	13	1,5%	19	1,2%	33
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	1,6%	22	3,8%	49	2,6%	71
	Vždy	81,0%	1 150	74,5%	957	77,9%	2 106
	Občas	16,1%	229	19,1%	245	17,5%	474
	Nikdy	1,3%	18	2,6%	34	1,9%	52
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,6%	22	3,3%	43	2,4%	65
	Velmi spokojen(a)	75,7%	1 074	62,8%	806	69,6%	1 880
	Spíše spokojena(a)	15,2%	215	23,3%	299	19,0%	515
	Spíše nespokojena(a)	0,8%	12	1,6%	20	1,2%	32
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	3	0,3%	4	0,2%	6
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,5%	93	8,7%	112	7,6%	205
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1,7%	25	4,7%	60	3,1%	85
	Ano	79,0%	1 122	69,3%	890	74,4%	2 011
	Ne	8,1%	115	13,4%	172	10,6%	287
	Nevím	11,1%	157	12,6%	162	11,8%	320
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	3,6%	51	6,8%	87	5,1%	138
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,9%	27	1,6%	21	1,8%	48
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	2,8%	39	4,2%	54	3,4%	93
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	9,0%	128	9,6%	123	9,3%	251
	Termíny byly vždy dodrženy	70,6%	1 002	66,4%	853	68,6%	1 855
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	11,0%	156	9,3%	119	10,2%	275
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,1%	16	2,1%	27	1,6%	43
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,0%	43	5,5%	71	4,2%	114
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,4%	19	1,5%	19	1,4%	38
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	59,9%	850	53,4%	685	56,8%	1 535
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,6%	22	1,9%	24	1,7%	46
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,7%	378	30,8%	396	28,6%	774
	Nevím	7,5%	106	6,9%	89	7,2%	195
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,1%	72	6,7%	86	5,9%	159
	Ne	88,0%	1 249	81,9%	1 052	85,1%	2 301
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,3%	32	4,3%	55	3,2%	88
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,3%	4	0,2%	3	0,2%	6
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,9%	12	1,5%	19	1,1%	31
	Ano, čekal(a) jem na sanitku	1,8%	26	1,1%	14	1,5%	40
	Ano, z jiného důvodu	1,6%	23	4,3%	56	2,9%	79
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,6%	80	8,9%	115	7,2%	194
	Jasně a srozumitelně	91,7%	1 301	86,2%	1 106	89,1%	2 408
	Málo srozumitelně	1,7%	24	3,2%	41	2,4%	65
	Nesrozumitelně			0,3%	4	0,2%	4
	Nevystětlili vůbec	1,0%	14	1,4%	18	1,2%	32
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	7,6%	108	10,7%	138	9,1%	246
	Jasně a srozumitelně	86,6%	1 228	77,8%	998	82,4%	2 227
	Málo srozumitelně	2,4%	35	5,0%	64	3,6%	98
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,5%	7	0,4%	10
	Neřekl vůbec	3,1%	45	6,0%	77	4,5%	122
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vašim blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	7,1%	100	10,3%	132	8,6%	232
	Jasně a srozumitelně	49,3%	700	43,5%	559	46,6%	1 259
	Málo srozumitelně	1,2%	16	2,4%	30	1,7%	47
	Nesrozumitelně	0,1%	1	0,2%	2	0,1%	3
	Nevystětlili vůbec	2,0%	28	4,5%	58	3,2%	86
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	40,4%	574	39,1%	502	39,8%	1 076
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	6,9%	98	11,0%	141	8,8%	239
	Ano	17,2%	244	11,8%	152	14,6%	396
	Ne	6,0%	85	8,4%	108	7,2%	193
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	69,9%	992	68,7%	883	69,4%	1 875
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,1%	29	3,1%	39	2,5%	69
	Určitě ano	81,6%	1 158	71,6%	919	76,8%	2 077
	Spíše ano	15,7%	223	23,5%	302	19,4%	525
	Spíše ne	0,6%	9	1,5%	19	1,0%	27
	Určitě ne			0,4%	5	0,2%	5
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,4%	35	3,8%	49	3,1%	83
	Výjimečně velká	46,4%	659	31,4%	404	39,3%	1 062
	Velká	49,2%	699	59,8%	767	54,2%	1 466
	Malá	1,9%	27	4,3%	55	3,0%	82
	Nedostatečná			0,7%	9	0,4%	9
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	9,1%	130	14,4%	185	11,7%	315
	Velmi spokojen(a)	58,1%	824	43,9%	563	51,3%	1 388
	Spíše spokojena(a)	31,1%	441	37,4%	480	34,1%	921
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	20	3,5%	45	2,4%	65
	Zcela nespokojena(a)	0,3%	5	0,7%	9	0,5%	14
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	1,7%	24	3,2%	41	2,4%	65
	Výborná	64,0%	909	50,4%	648	57,6%	1 556
	Velmi dobrá	28,6%	405	35,4%	454	31,8%	860
	Dobrá	5,0%	71	9,8%	126	7,3%	198
	Dostatečná	0,6%	9	1,0%	12	0,8%	22
	Nedostatečná			0,2%	3	0,1%	3
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	5,8%	82	8,1%	104	6,9%	186
	Lepší	85,2%	1 208	78,5%	1 008	82,0%	2 216
	Stejný	8,5%	121	11,9%	153	10,1%	274
	Horší	0,5%	7	1,5%	19	1,0%	27
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	3,6%	50	6,0%	77	4,7%	127
	Určitě ano	69,9%	992	56,8%	729	63,7%	1 722
	Spíše ano	23,5%	334	31,9%	410	27,5%	744
	Spíše ne	2,8%	40	3,8%	49	3,3%	89
	Určitě ne	0,1%	2	1,5%	19	0,8%	21
Total		100,0%	1 419	100,0%	1 284	100,0%	2 703