



KVALITA OČIMA PACIENTŮ Liberecký kraj 2011 – 1.díl

Měření kvality zdravotní lůžkové péče v nemocnicích Libereckého kraje

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

Smysl a cíle měření spokojenosti pacientů

V České republice je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby mohlo být toto právo naplněno, musí mít občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat. Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou proto předpokladem naplnění jednoho z práv občanů České republiky.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Tyto informace jsou zároveň cenným podkladem pro managementy nemocnic při dalším zkvalitňování zdravotních služeb.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti pomáhá zvyšovat povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posiluje postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Má-li výzkum spokojenosti pacientů sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit řadu náročných metodických požadavků. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každý management má odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však dokazují, že otevřenost a odvaha ukázat své přednosti i nedostatky vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic.

Liberecký kraj se postavil do čela toho trendu u nás a podporuje opakovaně ve zdravotnických zařízeních výzkum založený na doporučené metodice osmi dimenzí kvality zdravotní péče. Výsledky ukázaly, že kvalita zdravotní péče v kraji je na velmi dobré úrovni (statisticky významně nad 80 %) a rovněž kvalita jednotlivých nemocnic je značně vyrovnaná. Všechny nemocnice, které se do měření zapojili již v roce 2008 dosáhly lepšího výsledku. Největší zlepšení zaznamenala Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa. Všechny nemocnice dosáhly minimálně standardního a některé dokonce nadstandardního hodnocení. O odpovědném přístupu k šetření ve všech nemocnicích svědčí vysoká úspěšnost při dotazování (návratnost 75 %). Celkem se podařilo získat ve čtyřech nemocnicích dotazníky od více než tří tisíc respondentů.

Rád bych tímto poděkoval vedení a pracovníkům všech nemocnic, kteří se na zvládnutí výzkumu podíleli, za výbornou spolupráci. Pracovníkům Krajského úřadu Libereckého kraje pak za moderní a otevřený přístup k problematice zvyšování kvality zdravotní péče.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů





OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Realizátor projektu	strana 8
Východiska projektu	strana 9
Metodika projektu	strana 10
Návratnost dotazníků a validita dat	strana 13
Souhrnné hodnocení za všechny nemocnice	strana 18
Hodnocení jednotlivých nemocnic	strana 67
1. Krajská nemocnice Liberec	strana 68
2. Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa	2. díl strana 3
3. Nemocnice Jablonec nad Nisou	2. díl strana 76
4. Masarykova městská nemocnice v Jilemnici	2. díl strana 155

Příloha: Dotazník

Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve vybraných nemocnicích Libereckého kraje je na vysoké úrovni , průměrná souhrnná spokojenost za všechny vybrané nemocnice dosáhla hodnoty 80,8 %.**
- **Dvě nemocnice vykazují souhrnnou spokojenost nad 80 % celým intervalem spolehlivosti výsledku.**
- **Největšího zlepšení od roku 2008 dosáhla Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa.**
- **Mimořádně vysokého hodnocení kvality zdravotních služeb dosáhla Masarykova městská nemocnice v Jilemnici.**

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je ve vybraných nemocnicích Libereckého kraje na vysoké úrovni. **Celková spokojenost** souhrnně za všechny vybrané nemocnice **dosahuje úrovně 80,8 %.** **Hranice 80 % je mezinárodně považována za standard dobré péče.**
- Výsledky jednotlivých nemocnic jsou poměrně vyrovnané. Dvě nemocnice dosáhly nadstandardního výsledku, dvě na úrovni standardního hodnocení.
- Při odchodu z těchto nemocnic jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti nemocnic v **Jilemnici** (85,8 %) a **Jablouci nad Nisou** (81,4 %).
- Srovnatelnou standardní kvalitu péče deklarují pacienti z nemocnic **Česká Lípa** (79,3 %) a **Liberec** (79,5 %).

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Pět z osmi sledovaných dimenzí** dosahuje nebo překračuje hodnotu spokojenosti **80 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny** a s **propuštěním z nemocnice a pokračováním péče** (87 a více % spokojených pacientů)
- Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s **přijetím do nemocnice**.
- Naopak **nižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s **citovou oporou** (74,7 %) a s **tělesným pohodlím** (77,6 %).

Hlavní zjištění

- Pět z osmi dimenzí kvality překonalo signifikantně hranici 80 %.
- Nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Nejnižší spokojenost je s dimenzemi citová opora a tělesné pohodlí.

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice, dodržení termínu přijetí a dobu čekání na lůžko.
- S touto dimenzí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti v Jilemnici, podprůměrně pacienti z České Lípy.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni se způsobem komunikace sester a lékařů.
- S dimenzí respekt, ohled, úcta jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z Jilemnice; naopak podprůměrně spokojeni pacienti z Liberce.

Koordinace a integrace péče

- Nejlépe je hodnocen ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a změna dohodnutého termínu vyšetření či zákroku.
- Nadprůměrná spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče je v Jilemnici.
- Naopak v České Lípě je spokojenost pacientů s touto dimenzí nižší než činí průměr za celý kraj.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře. Tradičně je nízká spokojenost pacientů v rámci této dimenze se srozumitelností odpovědí lékaře a s vybranými službami (TV, telefon, atd.)
- Nadprůměrnou spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti z Jilemnice, naopak podprůměrně tuto dimenzí hodnotí pacienti z Liberce.

Hlavní zjištění

- Ve srovnání s ostatními nemocnicemi Libereckého kraje je prokazatelně vyšší spokojenost pacientů hospitalizovaných nemocnicí Jilemnice (ve všech 8 dimenzích).
- Ve všech dimenzích kvality je patrné lepší hodnocení pacientů. Zvláště výrazný je posun v indikátoru „RESPEKT-OHLED-ÚCTA“, zejména díky významnému zlepšení této dimenze v českolipské nemocnici.

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, s dobou ranního buzení a čistotou toalet a sprch.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z Jilemnice. Naopak podprůměrnou spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti z České Lípy.

Citová opora

- Jedná se dimenzí s vůbec nejhorším průměrným hodnocením.
- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Nadprůměrně je tato dimenze hodnocena pacienti z Jilemnice.
- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti z Liberce.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech nemocnicích, nejlépe v Jilemnici a Jablonci nad Nisou.

Propuštění a pokračování péče

- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejnižší hodnotu dosahuje indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“. S tímto ukazatelem je spokojeno jen 62 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou velmi spokojeni pacienti ve všech nemocnicích, nejvíce v Jilemnici.

Hlavní zjištění

- Celková průměrná spokojenost se sestrami dosahuje 80 % a s lékaři 79 %, spokojenost se všeobecnými službami činí 65 %.
- S personálem jsou nejvíce spokojeni pacienti v Jilemnici, největší nárůst spokojenosti se sestrami a lékaři deklarují pacienti z České Lípy.

Porovnání nemocnic

- Při porovnání nemocnic je třeba vzít v úvahu také okolnosti, které mají dynamiku výsledků nepochybně vliv. Například již třetí změna ve vrcholovém vedení Krajské nemocnice Liberec za poslední období.
- Ve srovnání s ostatními nemocnicemi Libereckého kraje je prokazatelně vyšší spokojenost pacientů hospitalizovaných nemocnicí Jilemnice (ve všech 8 dimenzích).
- Prokazatelně nižší spokojenost ve srovnání s ostatními nemocnicemi je mezi pacienty nemocnice v Liberci (v 5 z 8 dimenzí).

Spokojenost s personálem a managementem

- Celková průměrná spokojenost se sestrami dosahuje 80 % a s lékaři činí 79 %, spokojenost se službami zajišťovanými managementem je nižší - 65 %.
- S personálem jsou nejvíce spokojeni pacienti v Jilemnici, nižší (ale rostoucí) spokojenost deklarují pacienti v České Lípě a Liberci.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



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

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. Od roku 2001 rozvíjí v ČR projekty zaměřené na kvalitu zdravotní péče a kvalitu pracovního života ve zdravotnictví (projekty KOP a KPŽ). Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními radami a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, Ústřední vojenská nemocnice, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů. V rámci spolupráce s MZČR se podílel na rozvoji těchto metod měření kvality zdravotní péče také v rámci pracovní skupiny OECD – Indikátory kvality ZP.

PhDr. Lenka Beranová

analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí 4 roky.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

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

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8

Web: <http://www.stemmark.cz>

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky zvolíme typicky jednu položku škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály přiřadíme hodnotu 1.
 - Všem ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuveďeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.
- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází průměrná spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu – sběr dat

- 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 zúčastnily tyto nemocnice Libereckého kraje:
 - Liberec
 - Česká Lípa
 - Jablonec nad Nisou
 - Jilemnice

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- Sběr byl koncipován jako jednorázový, s cílovou návratností min. 500 dotazníků na nemocnici.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům jednotlivých oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnicích aspoň 2 dny (1 noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, průměrná doba vyplňování nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení každé nemocnice.
- Jednotlivá oddělení jednotlivých nemocnic měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Sběr dotazníků probíhal v období září – listopadu 2011.

Metodika projektu – dimenze kvality péče

Přijetí do nemocnice

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

Respekt, ohled, úcta

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

Koordinace a integrace péče

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

Informace, komunikace a vzdělávání

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

Tělesné pohodlí

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

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

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

Zapojení rodiny a přátel

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

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Metodická poznámka:

V této zprávě byl použit zpřesněný algoritmus výpočtu celkové spokojenosti v souladu s metodikou, která vyšla v červnovém vydání Věstníku MZČR (částka 3, kapitola 14), podle které nejsou do celkového výsledku spokojenosti za nemocnici zahrnovány výsledky porodnických oddělení. Tyto výsledky mohou být ovlivněny postpartální depresí (babyblues).

Metodika projektu - hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

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

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle jednotlivých oddělení

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

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

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

Statisticky významné odchylky jsou v grafech a v tabulkách vyznačeny barevně.

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

Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

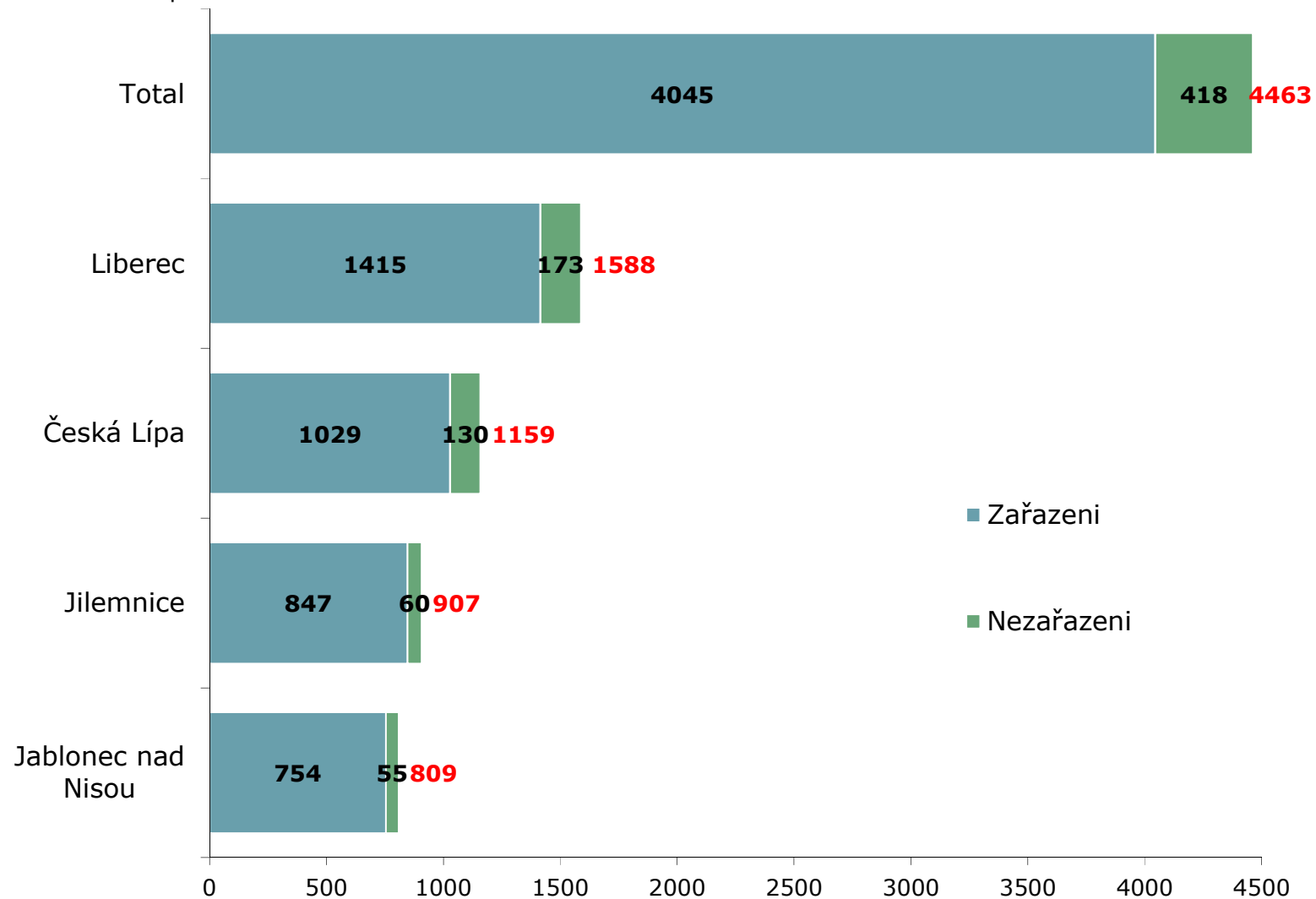
Návratnost dotazníků a validita dat

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných nemocnicích Libereckého hospitalizováno 4463 pacientů. V těchto nemocnicích nebylo v rozhodném období do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnic 418 pacientů. Během šetření se podařilo získat 3019 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 75 procent.
 - Ve všech nemocnicích se podařilo sesbírat více než 500 dotazníků .
 - Všechny nemocnice splnily podmínku 50% návratnosti dotazníků.
-
- Sběr dat v nemocnicích Libereckého kraje bezesporu splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
 - Díky této dostatečné návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v nemocnicích Libereckého kraje zajištěna.
 - Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých nemocnicích a potažmo také v jednotlivých odděleních jednotlivých nemocnic jsou dostatečné, lze proto potvrdit vysokou validitu dat. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu nemocnic.

Počet propuštěných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

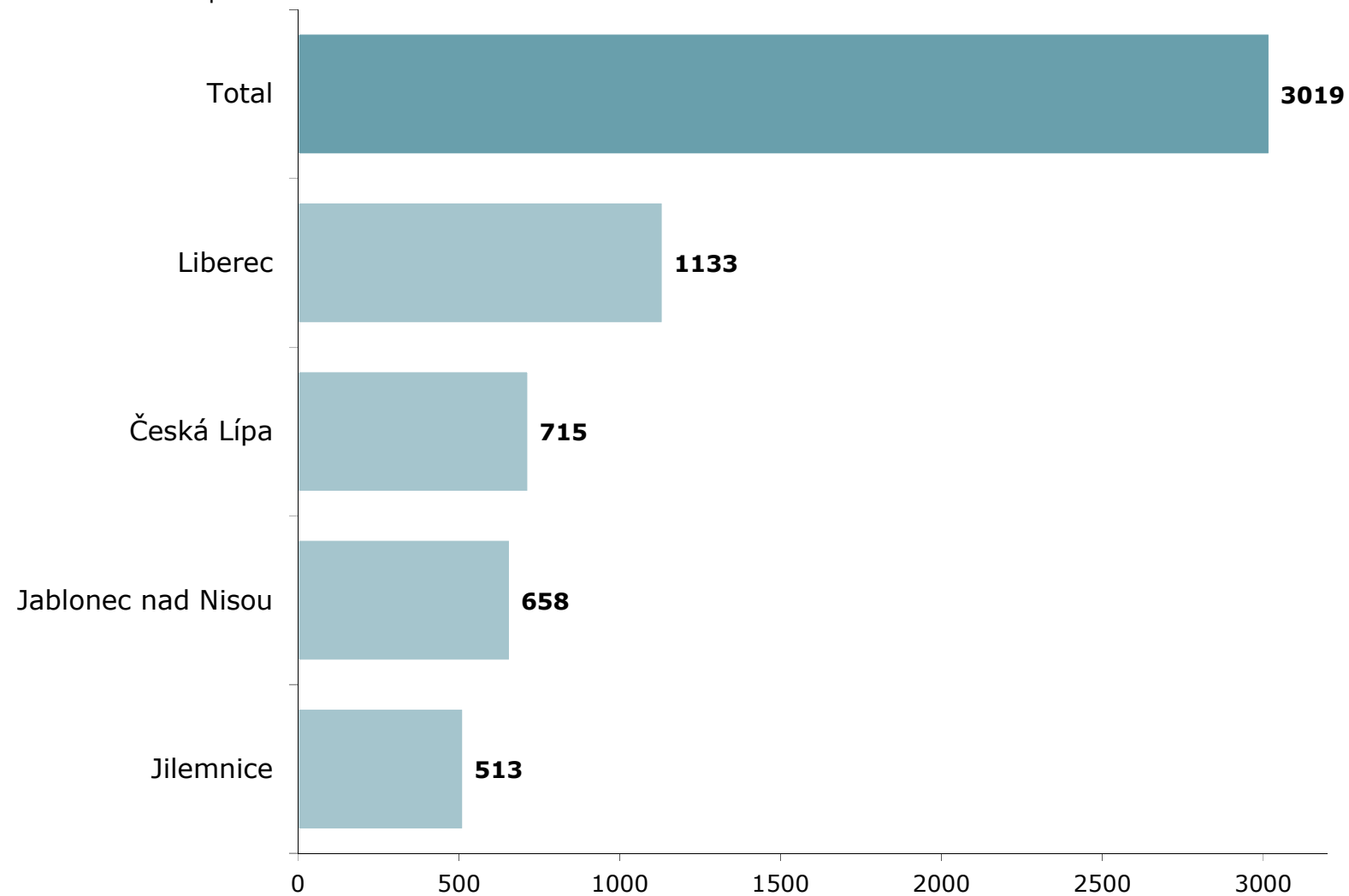


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Počet vrácených dotazníků

Počet vrácených dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

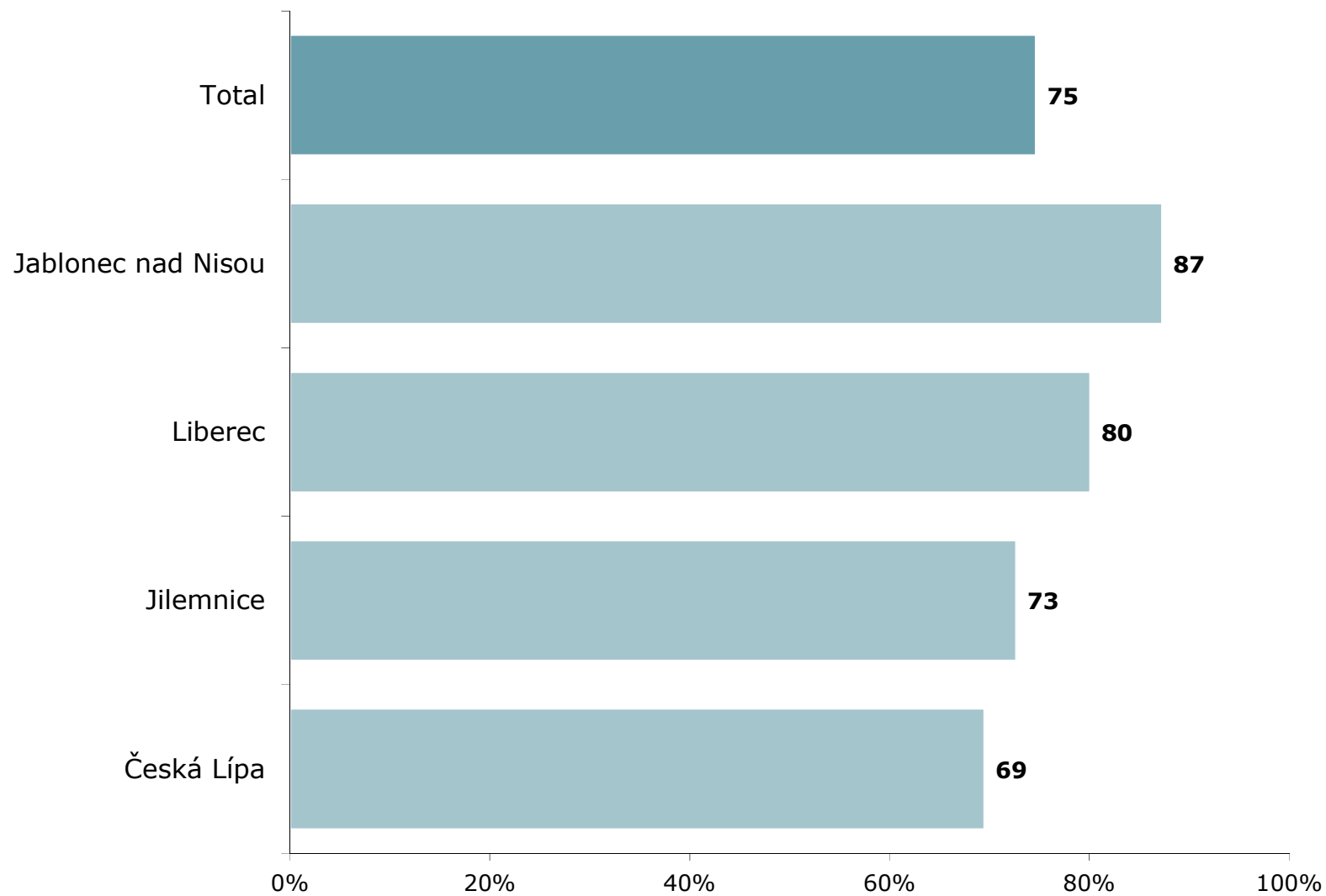


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Vyhodnocení sběru

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Návratnost dotazníků
Jilemnice	513	60	907	73%
Česká Lípa	715	130	1159	69%
Jablonec nad Nisou	658	55	809	87%
Liberec	1133	173	1588	80%
Total	3019	418	4463	75%



A. SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNY NEMOCNICE



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

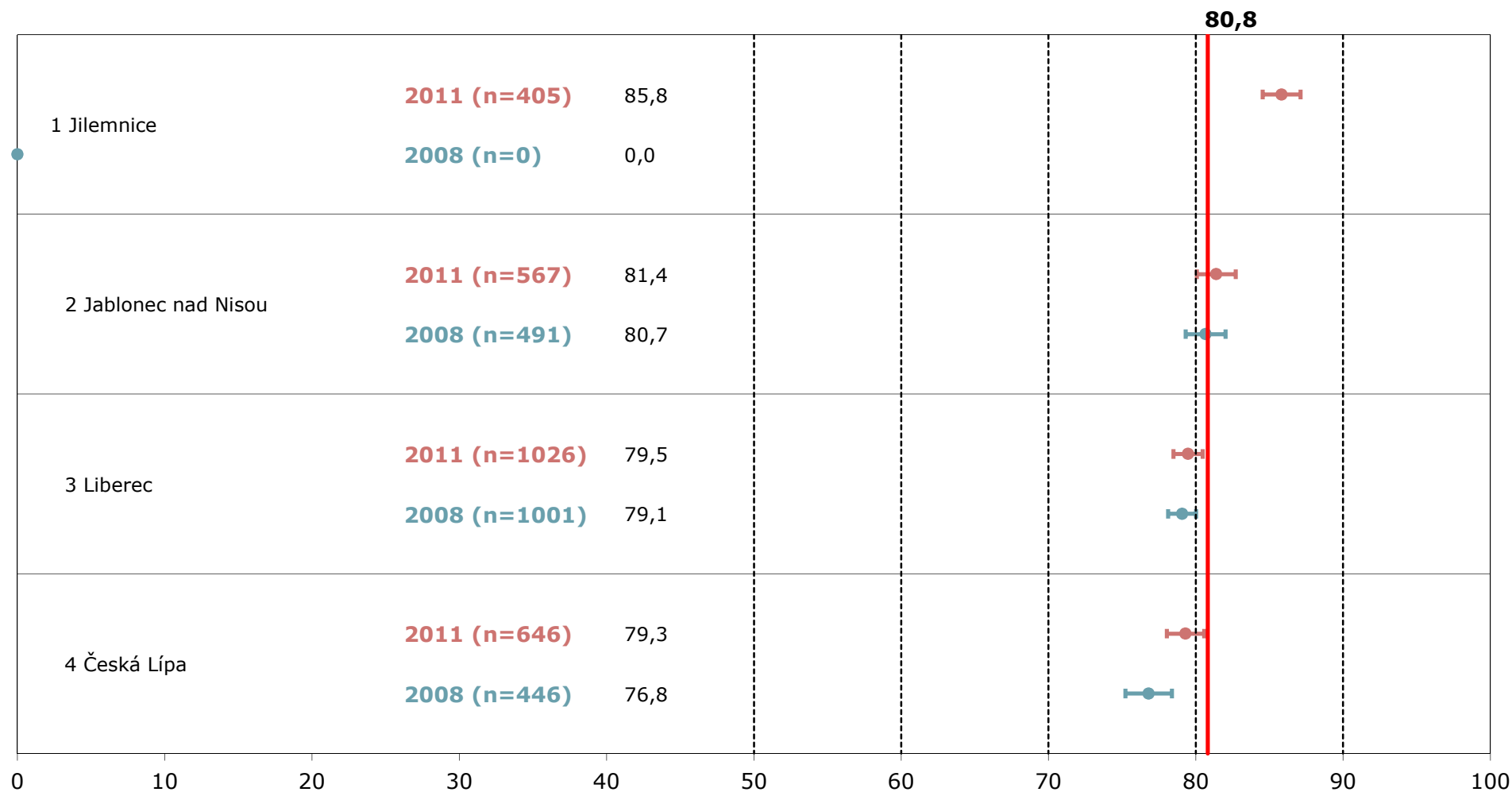
Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých oddělení.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve vybraných nemocnicích Libereckého kraje je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny sledované nemocnice přesahuje hranici 80 %.
- Na základě zkušeností s podobnými výzkumy u nás i ve světě lze považovat právě hranici 80 procent za dobrý standard v kvalitě zdravotní péče. Hodnoty, které tuto hranici signifikantně překračují svědčí o velmi dobrém přístupu managementu a personálu zařízení ke kvalitě zdravotní péče. Naopak hodnoty spokojenosti, které leží signifikantně (celám intervalem spolehlivosti) pod úrovní 80 procent, si vyžadují pozornost, analýzu a přijetí opatření ke zlepšení péče.

- Nadstandardní souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v těchto nemocnicích:
 - Jilemnice
- Standardní souhrnnou spokojenost lze zaznamenat v nemocnici:
 - Jablonec nad Nisou
- Pod hranicí standardu se nachází spokojenost v těchto nemocnicích:
 - Liberec (těsně pod hranicí)
 - Česká Lípa

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



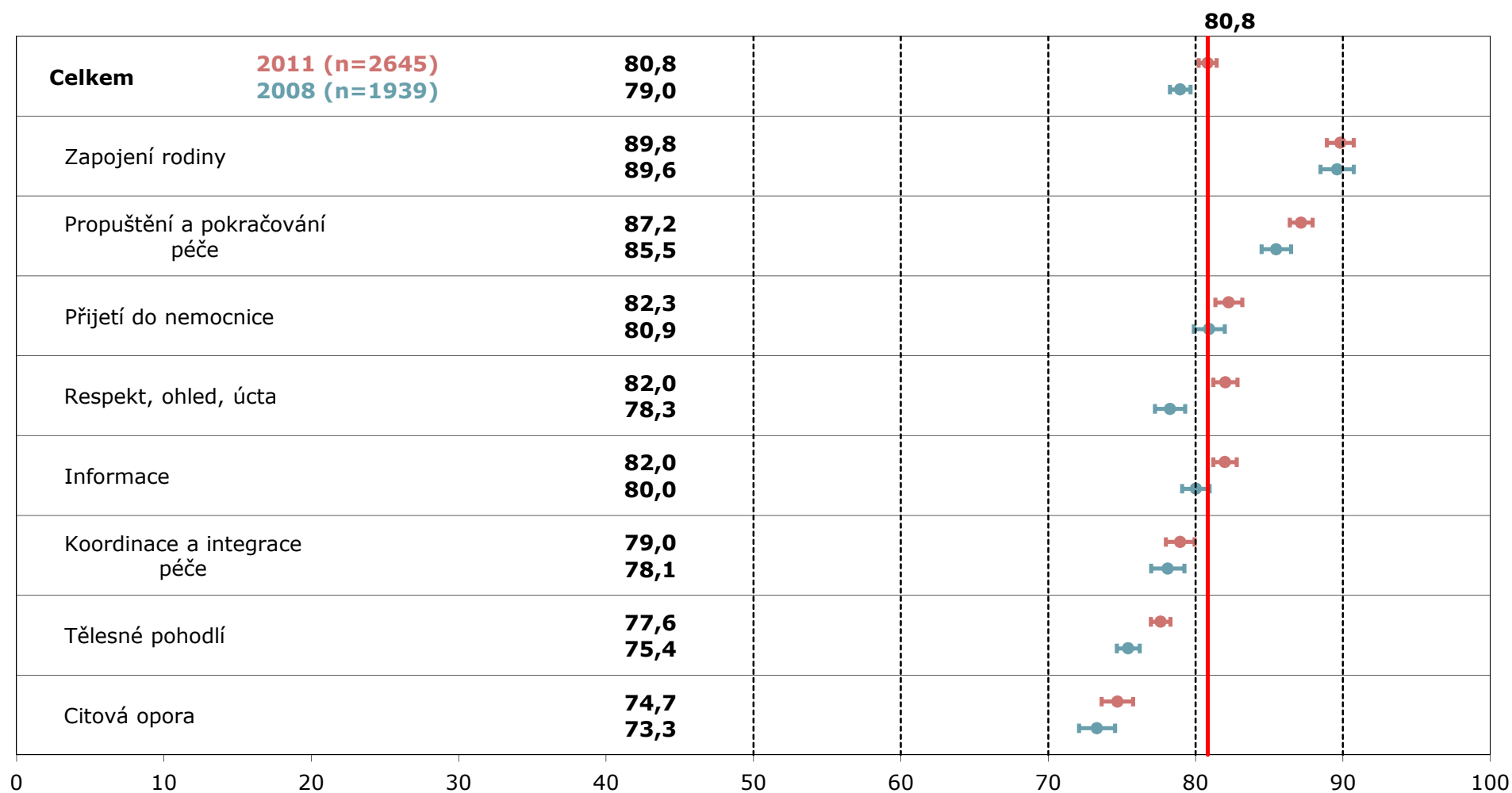
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

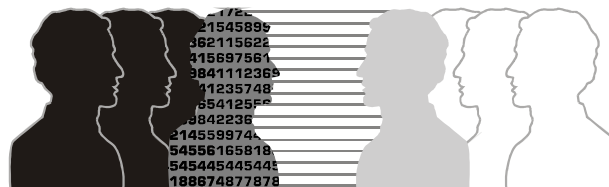
- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechny vybrané nemocnice Libereckého kraje a jednak v rámci jednotlivých nemocnic.
- Dimenze představují tematicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- U 5 z 8 sledovaných dimenzích překračuje spokojenost hranici 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za všechny vybrané nemocnice Libereckého je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče a s přijetím do nemocnice a s respektem, ohledem, úctou a s informacemi. Naopak nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti a s tělesným pohodlím a s citovou oporou .
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za všechny vybrané nemocnice Libereckého kraje. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých nemocnicích.

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



Přijetí do nemocnice

Otázky sytící dimenzi:

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

Přijetí do nemocnice

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

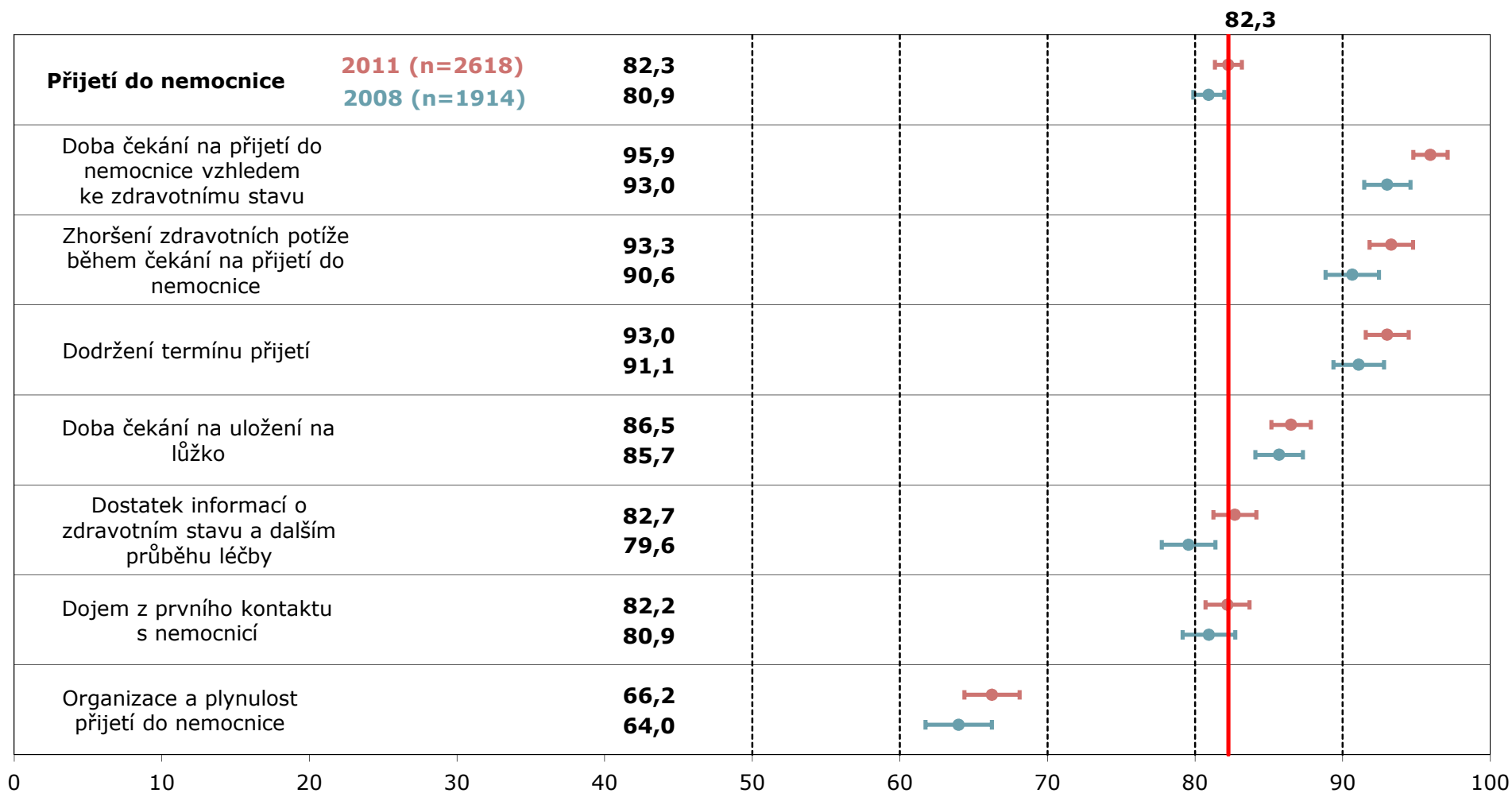
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
 - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z nemocnice v Jilemnicích.

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z nemocnice v České Lípě.

Přijetí do nemocnice

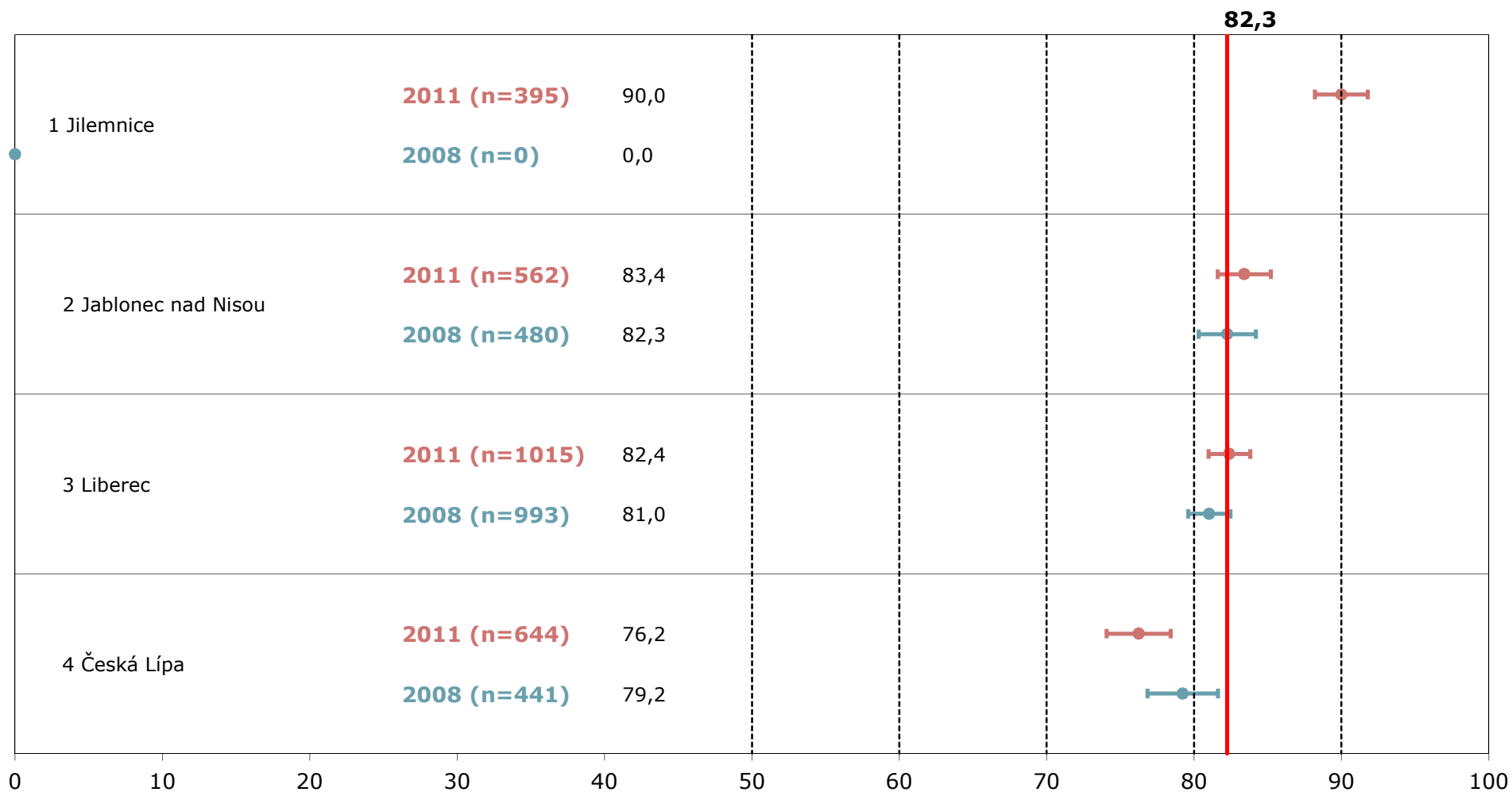
Základ: Všichni pacienti



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

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

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

Respekt, ohled a úcta

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

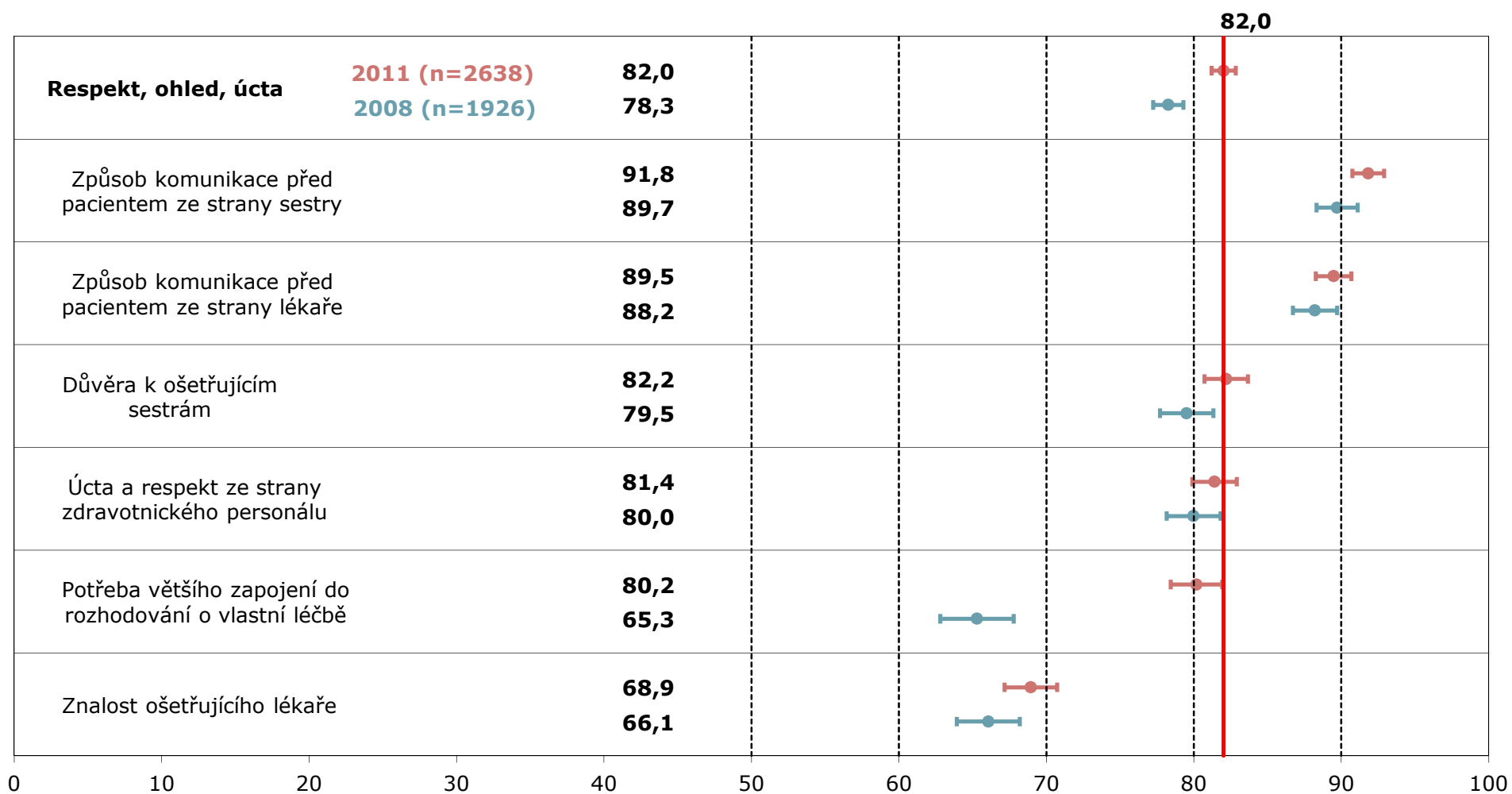
- Mezi indikátory, které jsou hodnoceny slaběji patří:
 - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - Znalost ošetřujícího lékaře

- Nemocnice, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - Jilemnice

- Nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi deklarovali pacienti z Liberce.

Respekt, ohled, úcta

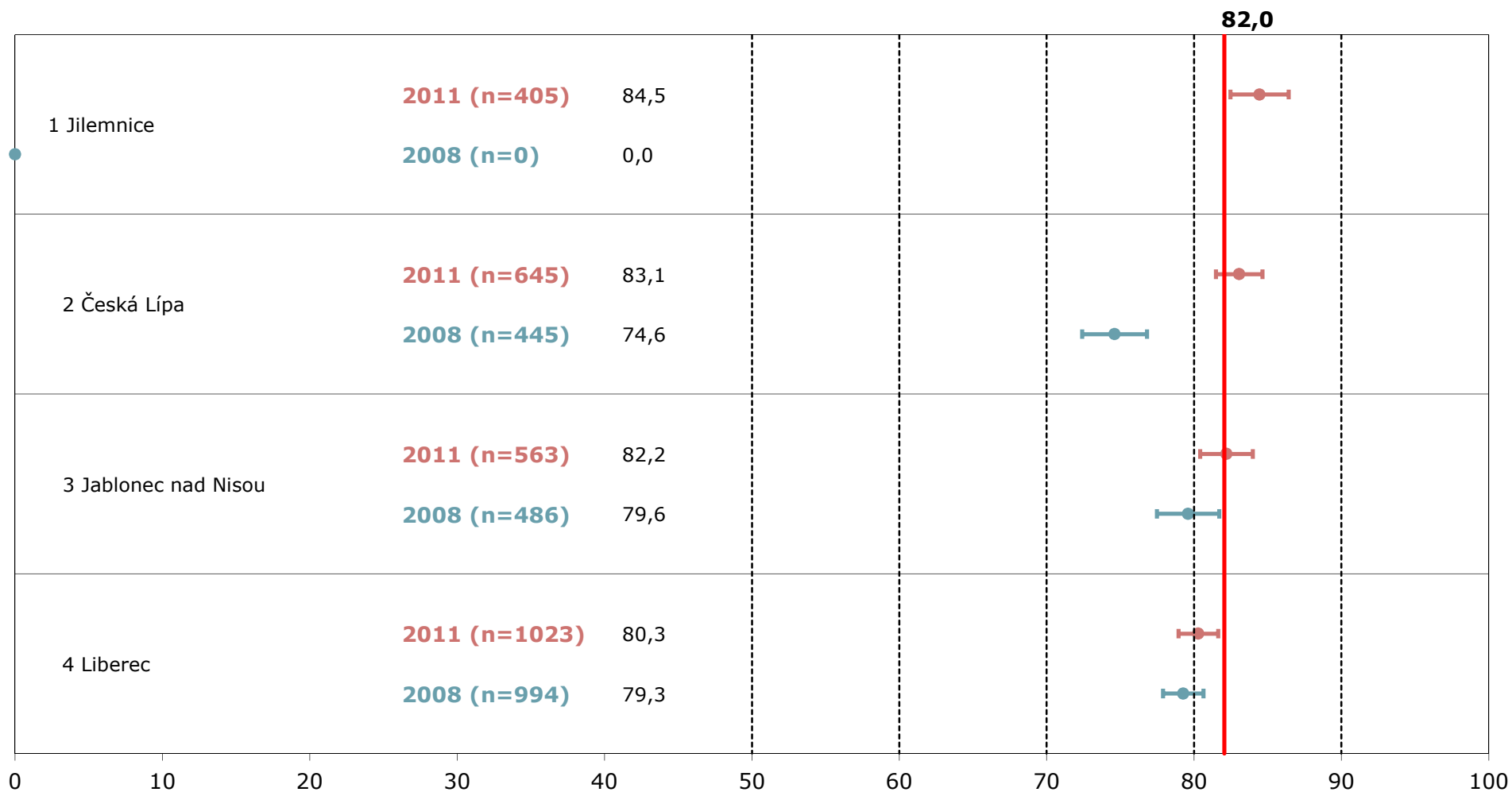
Základ: Všichni pacienti



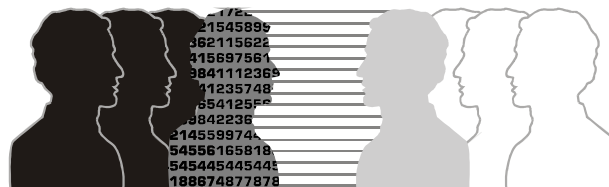
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Koordinace a integrace péče

Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

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

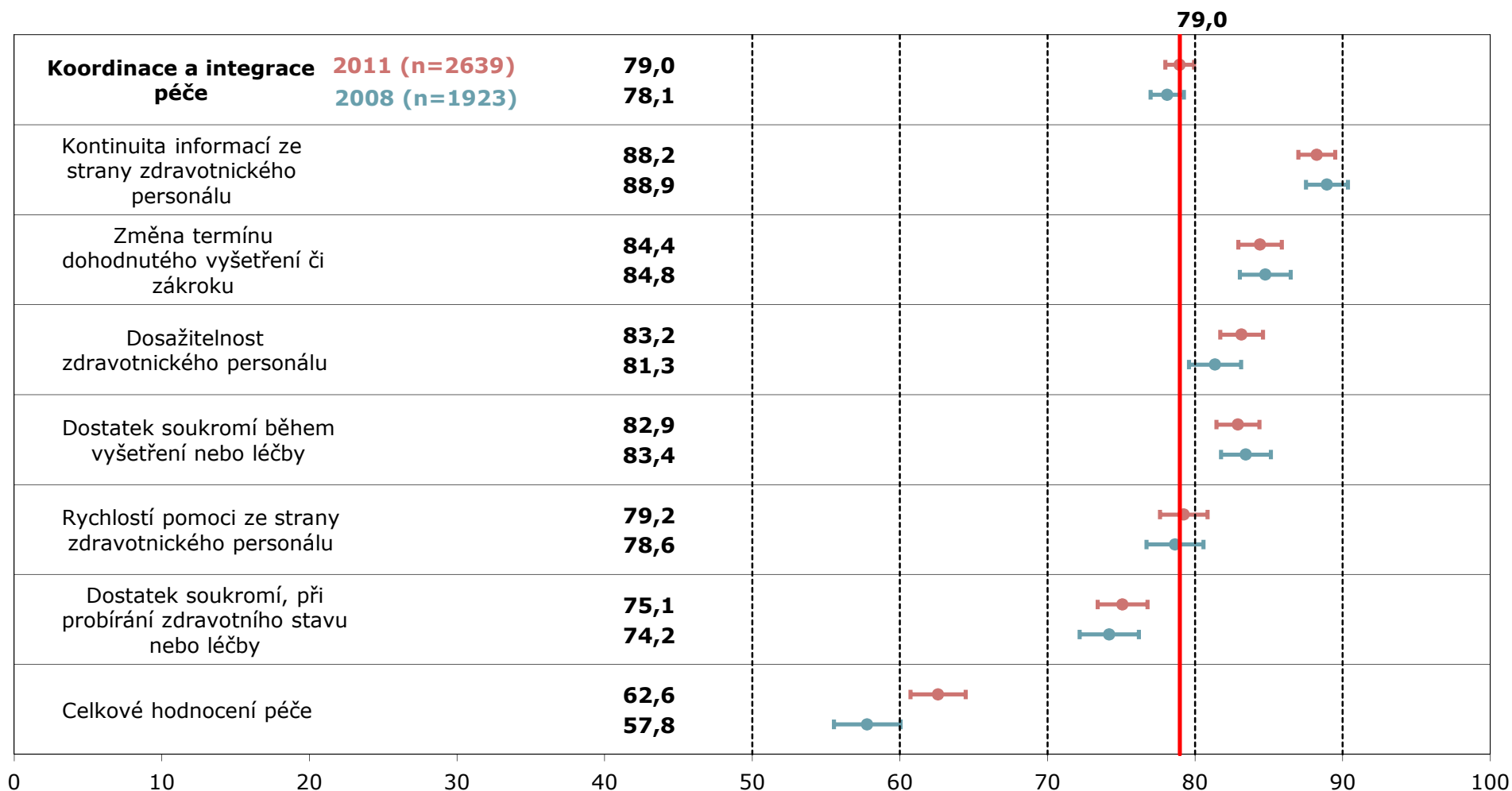
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
 - Celkové hodnocení péče
 - Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby

- Mezi nemocnice, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - Jilemnice

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v nemocnicích:
 - Liberec

Koordinace a integrace péče

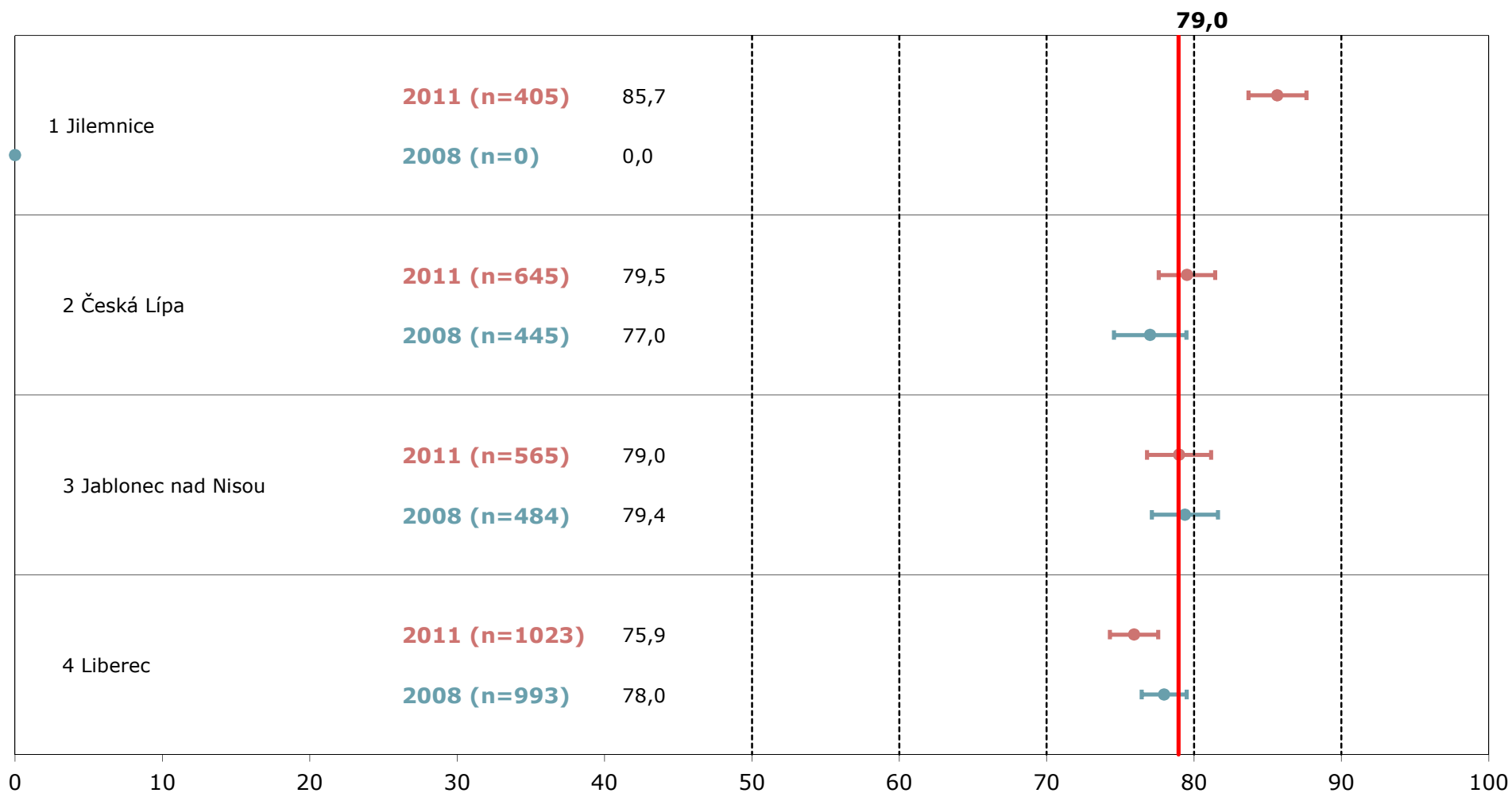
Základ: Všichni pacienti



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

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Informace a komunikace

Otázky sytící dimenzi:

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

Informace a komunikace

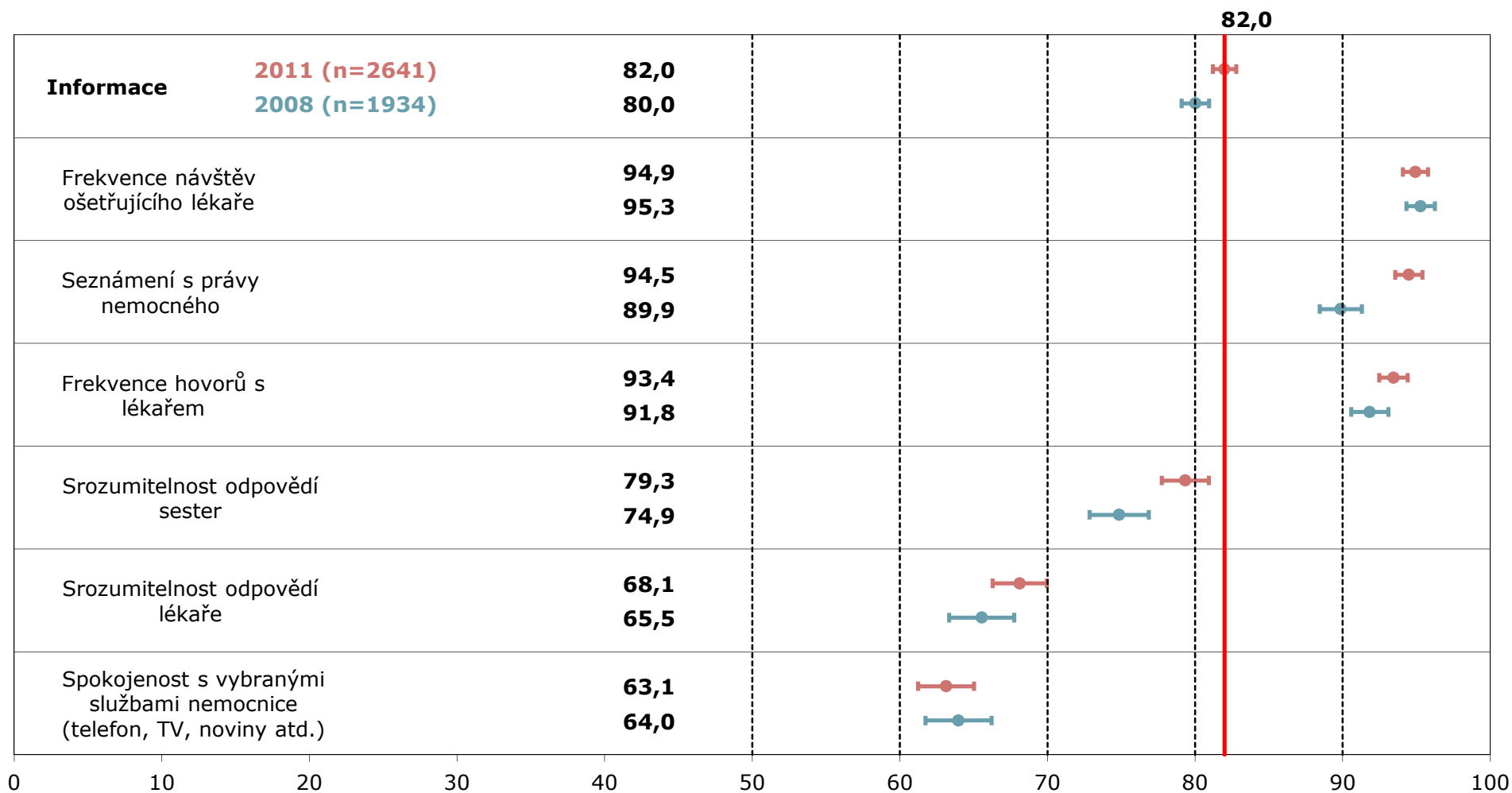
- Dimenzi informace a komunikace sytí nejvíce indikátory spojené:
 - S frekvencí setkávání pacienta s lékařem
 - Se seznámením s právy pacienta
 - S frekvencí hovorů s lékařem

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

- Mezi nemocnicí, ve které je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - Jilemnice

Informace, komunikace

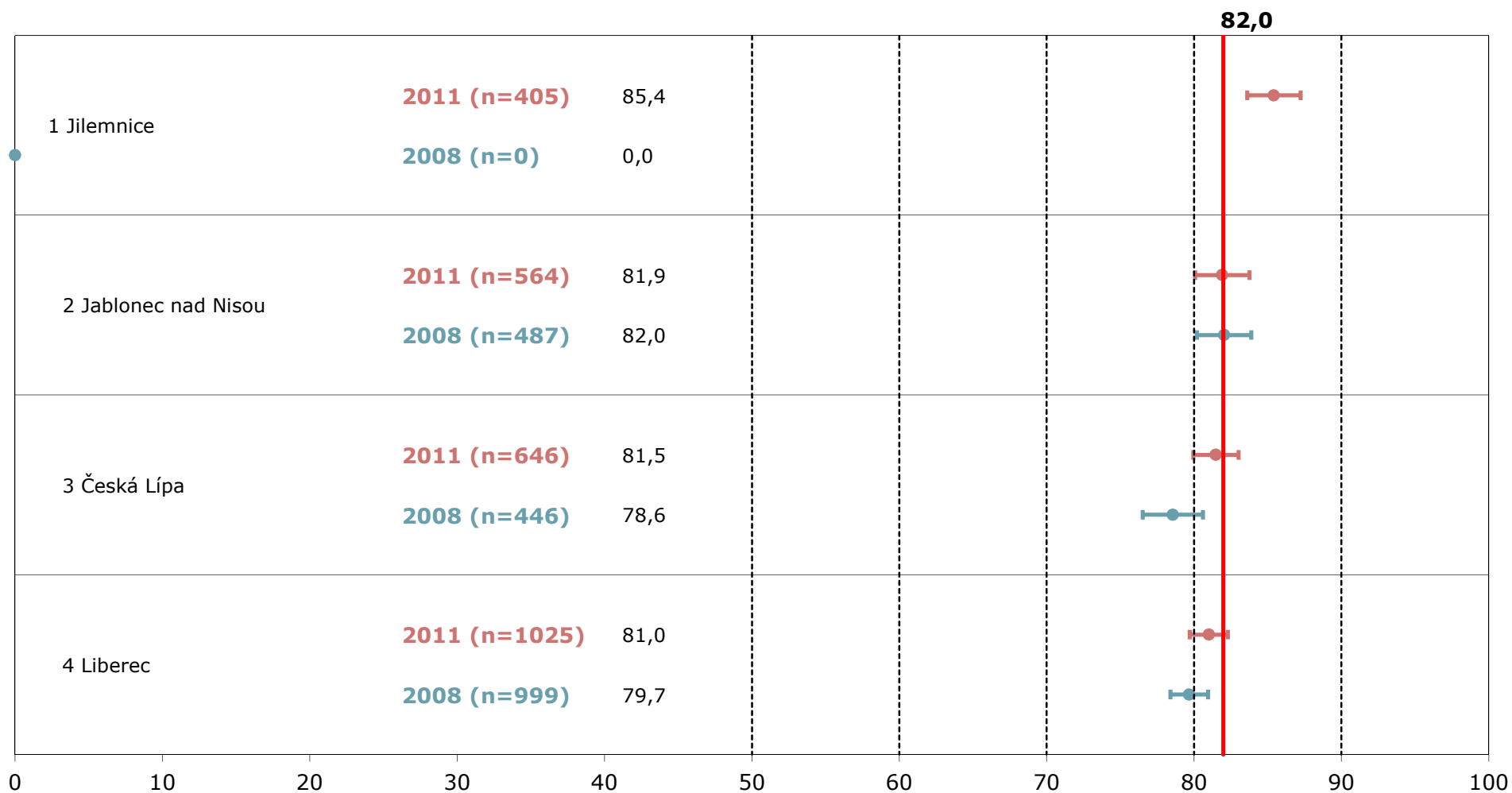
Základ: Všichni pacienti



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

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Tělesné pohodlí

Otázky sytící dimenzi:

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

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí, která je dimenzí s druhou nejnižší mírou spokojenosti, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
 - Téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - Doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů
 - Tištění bolesti

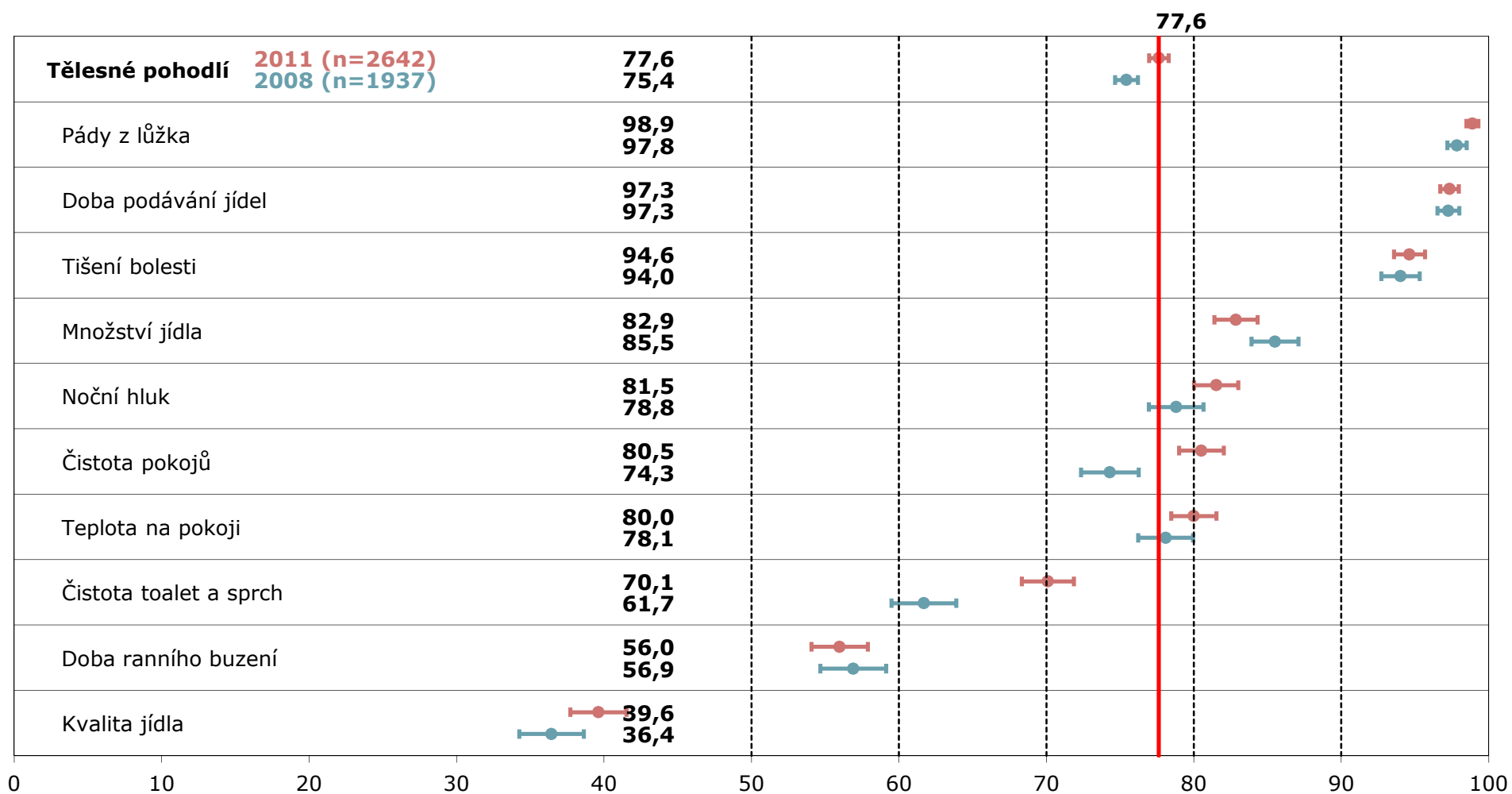
- V dimenzi tělesné pohodlí nejhůře hodnocené indikátory :
 - Kvalita jídla
 - Doba ranního buzení
 - Čistota toalet a sprch

- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - Jilemnice
 - Jablonce nad Nisou

- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z České Lípy.

Tělesné pohodlí

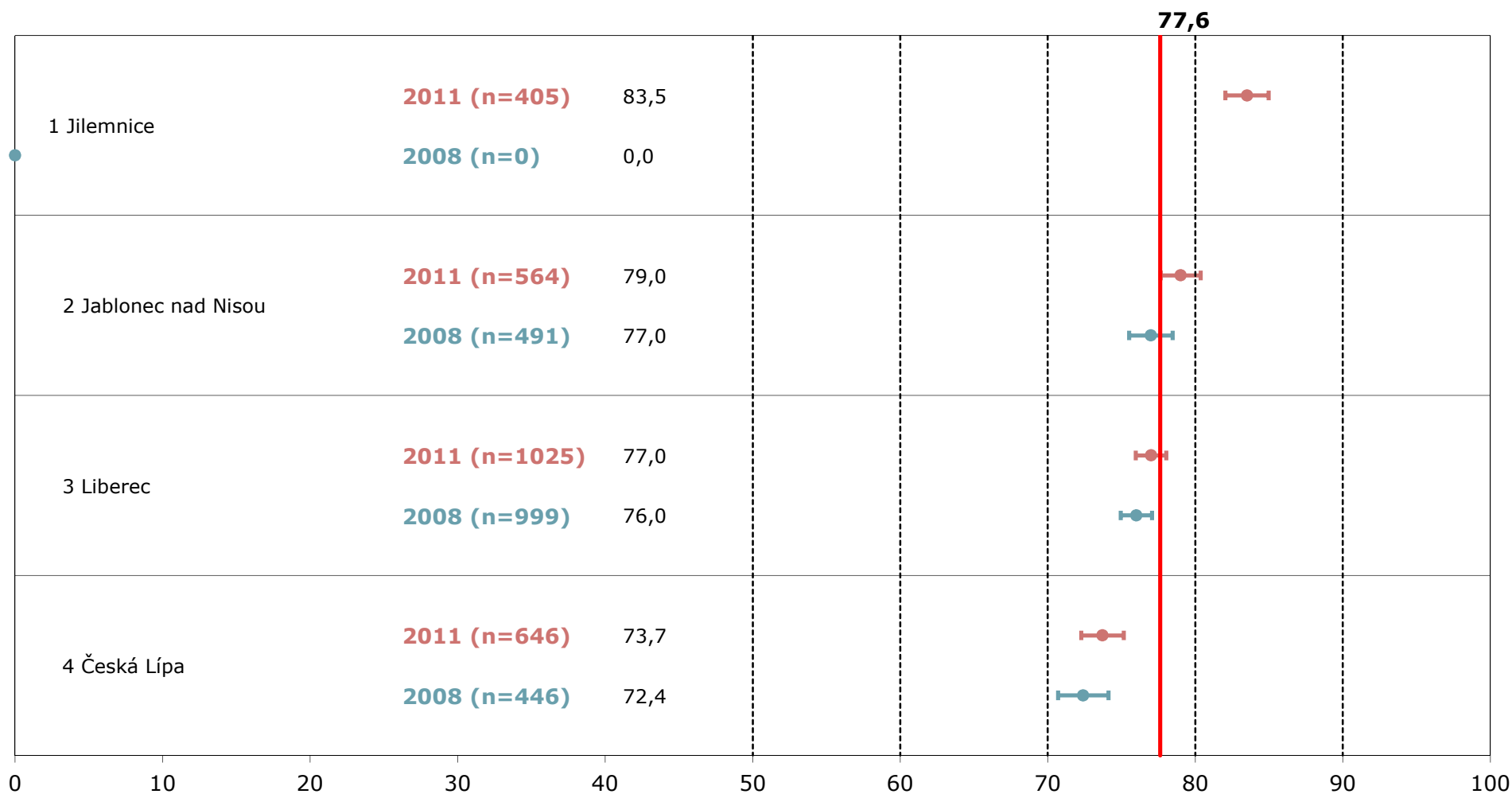
Základ: Všichni pacienti



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

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

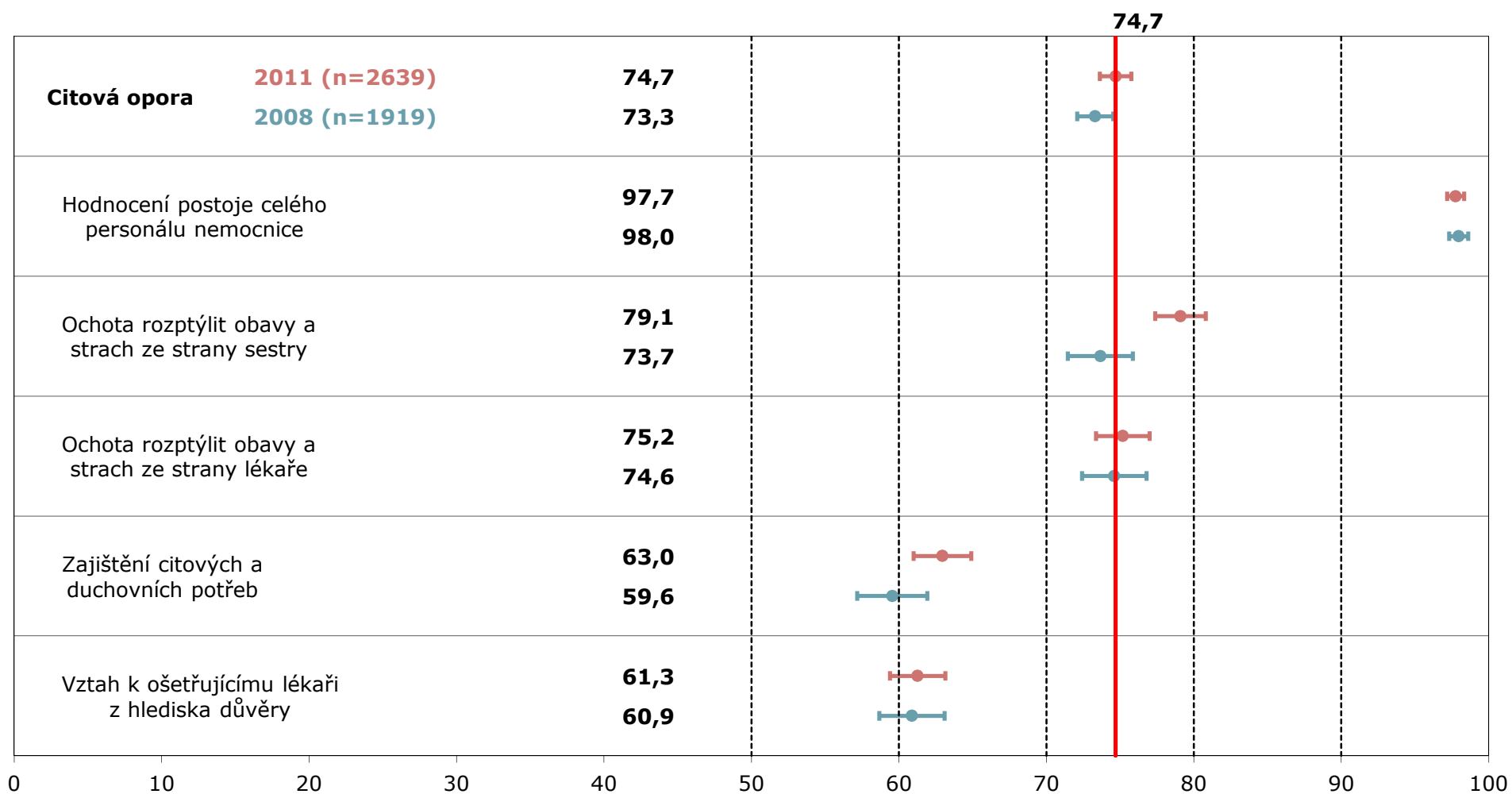
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte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

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - Vztahem k ošetřujícím lékařům z hlediska důvěry
 - Zajištěním citových a duchovních potřeb
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z :
 - Jilemnice
- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z Liberce.

Citová opora

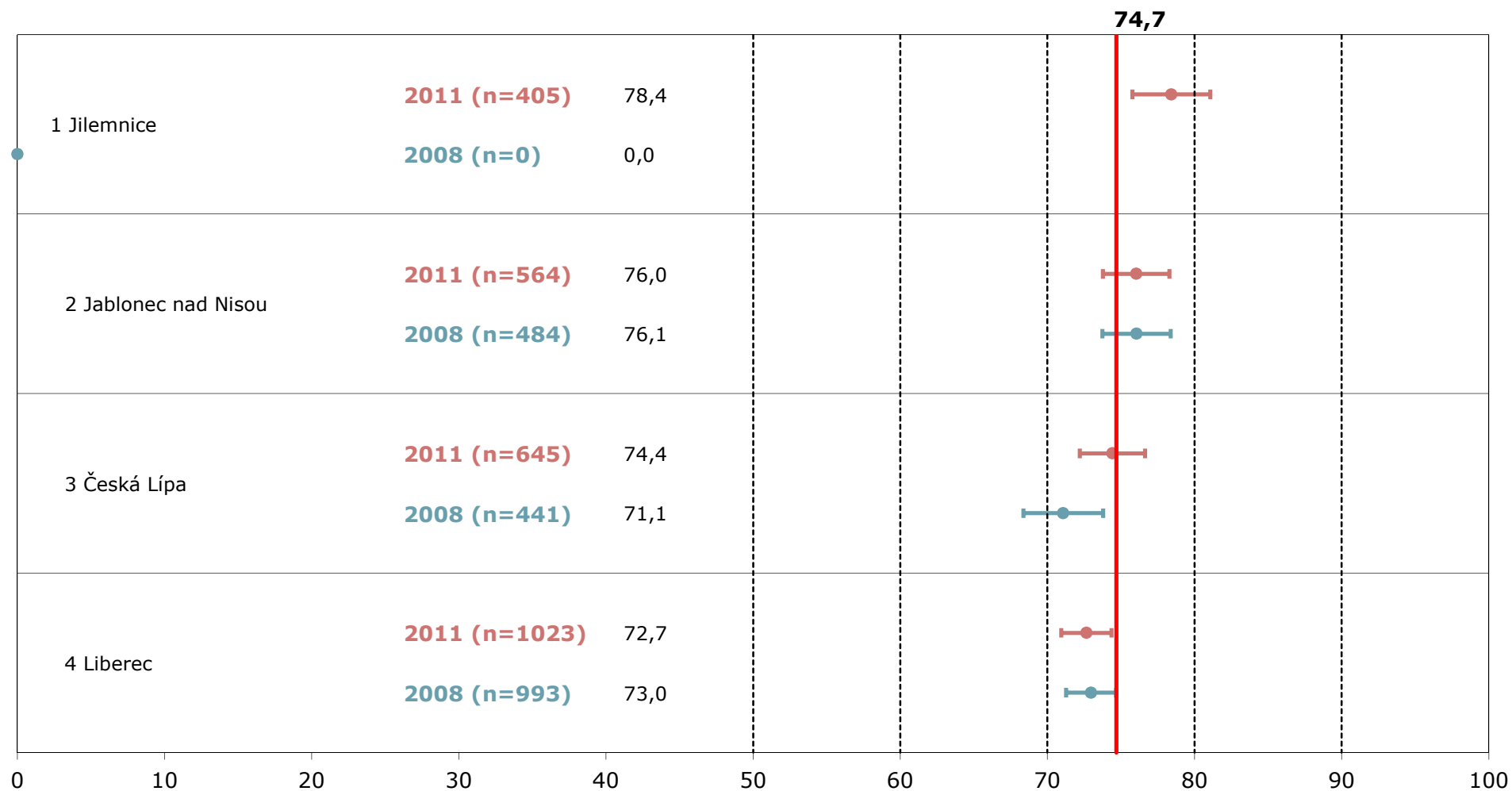
Základ: Všichni pacienti



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

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

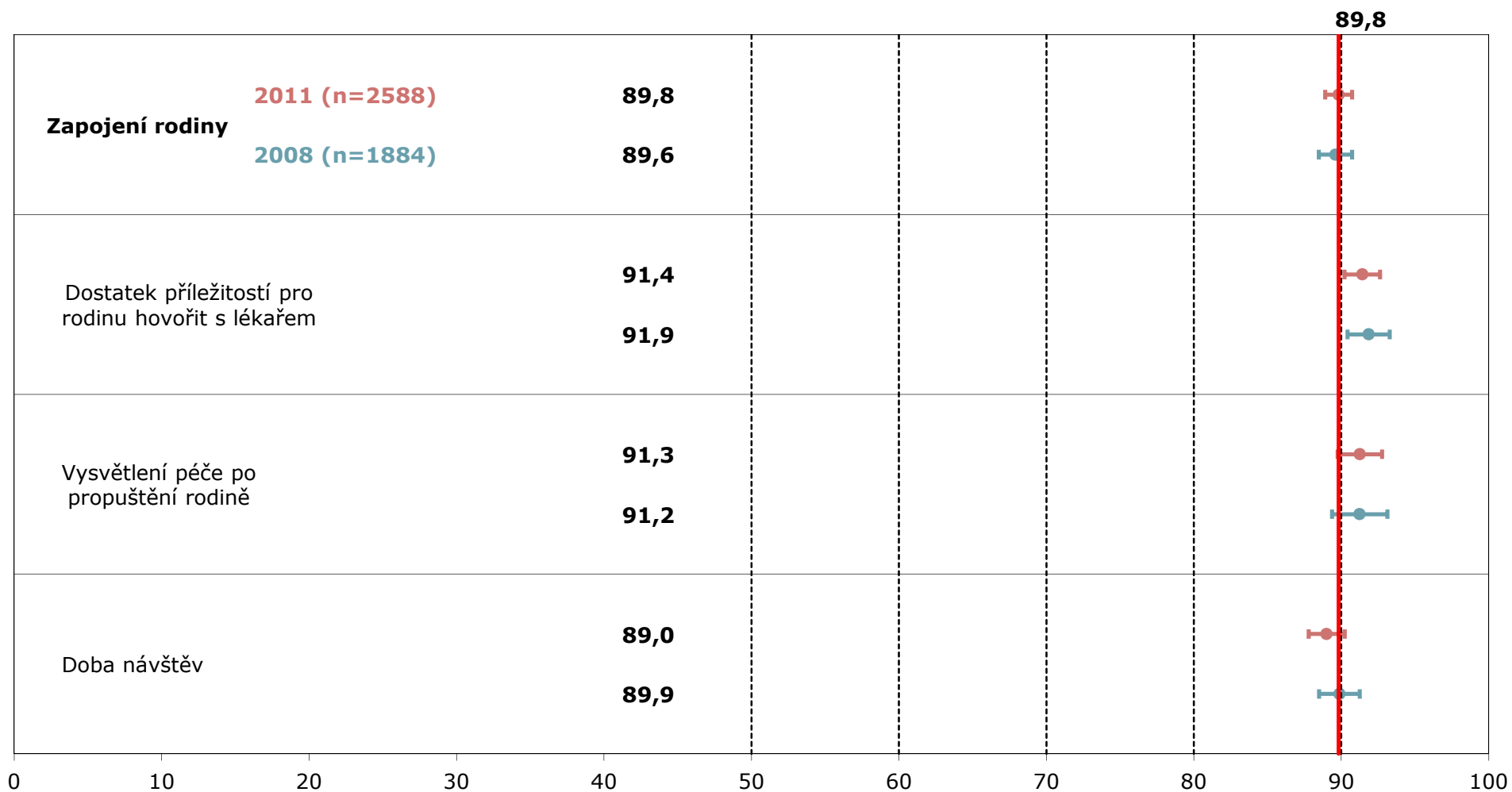
- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze.
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech nemocnicích, nejvíce však v:
 - Jilemnice

Zapojení rodiny

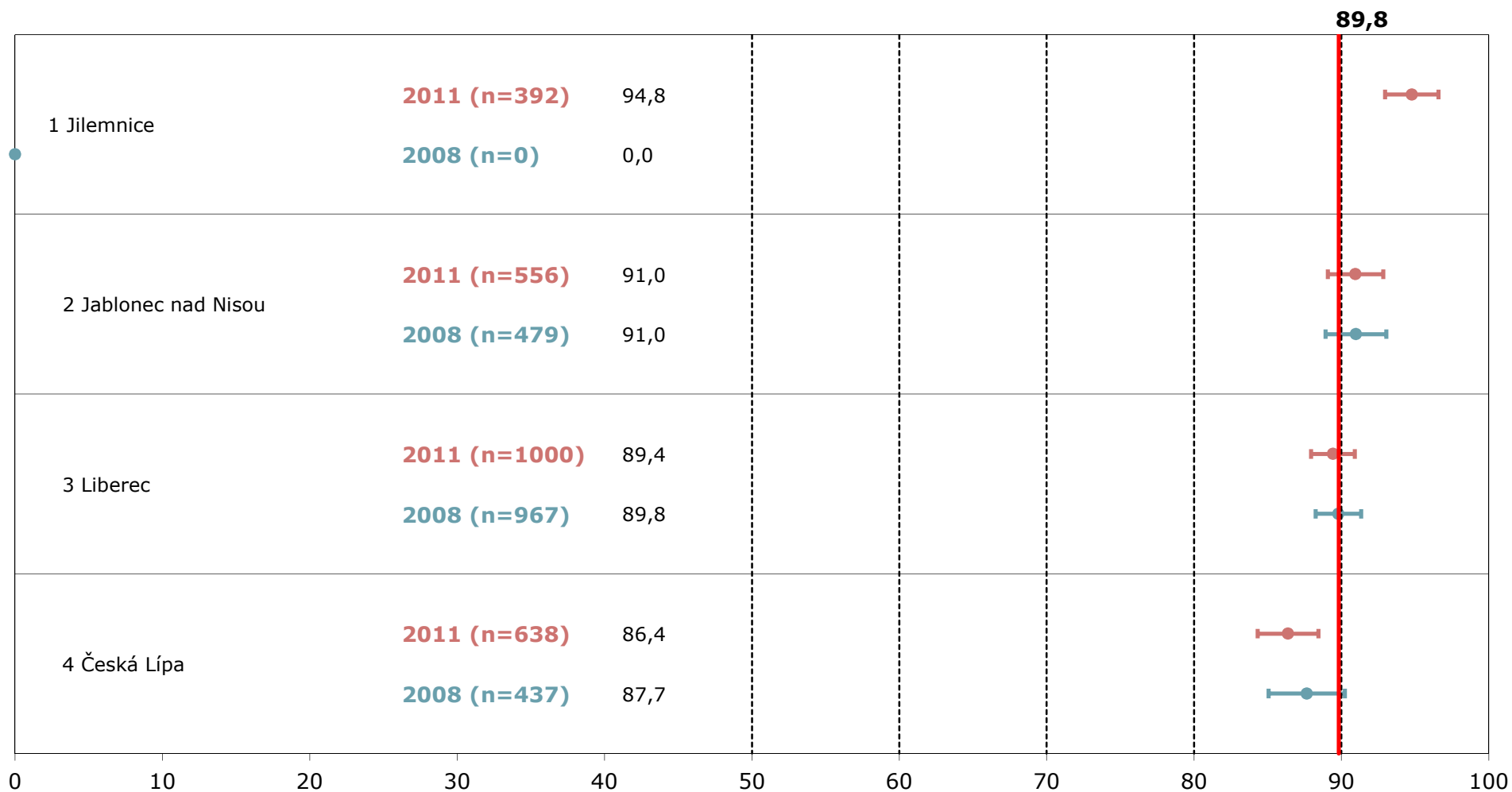
Základ: Všichni pacienti



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

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Propuštění a pokračování péče

Otázky sytící dimenzi:

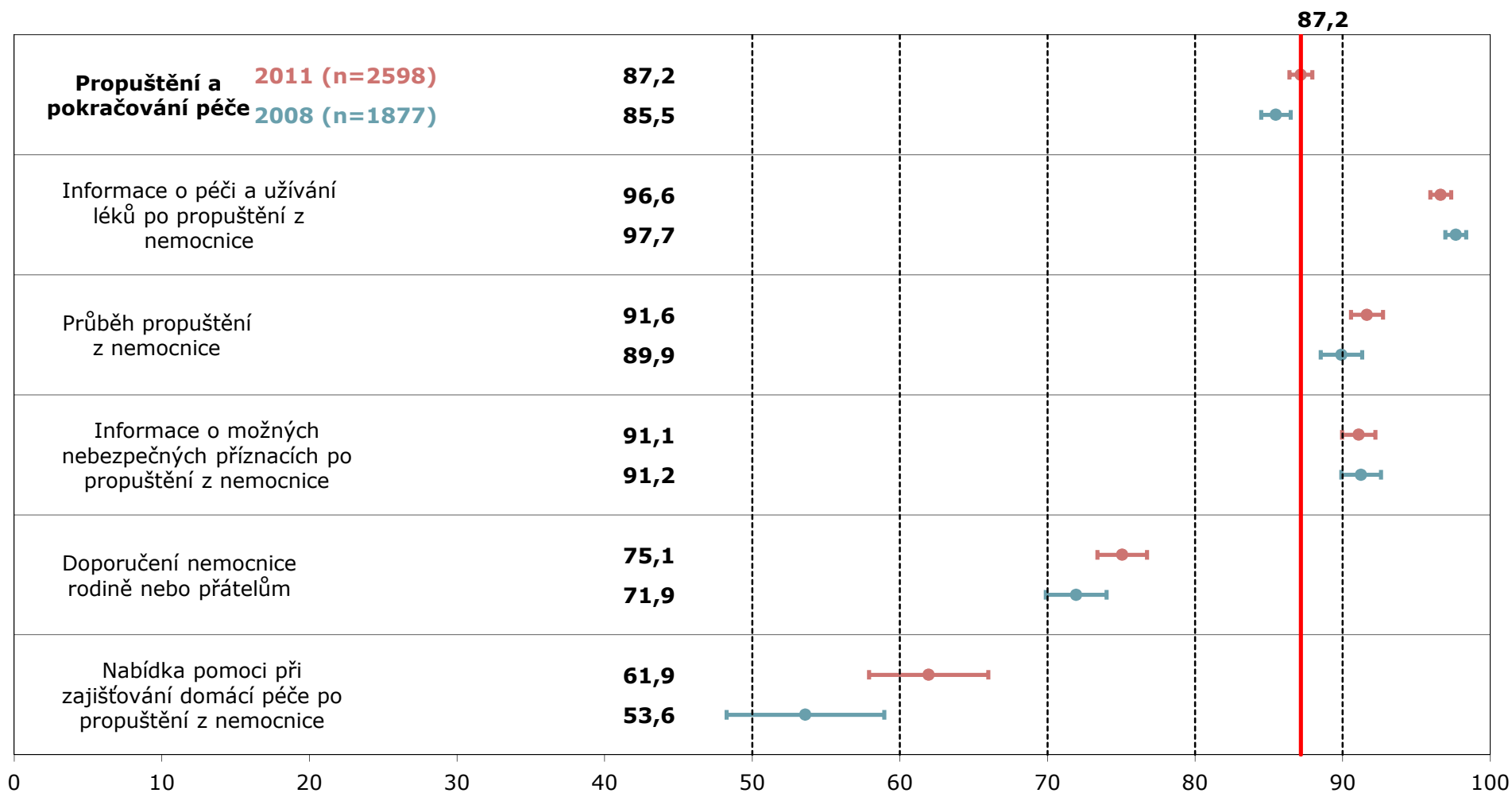
- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli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

Propuštění a pokračování péče a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejhůře je hodnocen indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“. S tímto ukazatelem je spokojeno jen 61,9 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z nemocnice Jilemnice.
- Naopak nejméně, přesto se jedná stále o vysokou míru spokojenosti, jsou spokojeni pacienti z Liberce.

Propuštění a pokračování péče

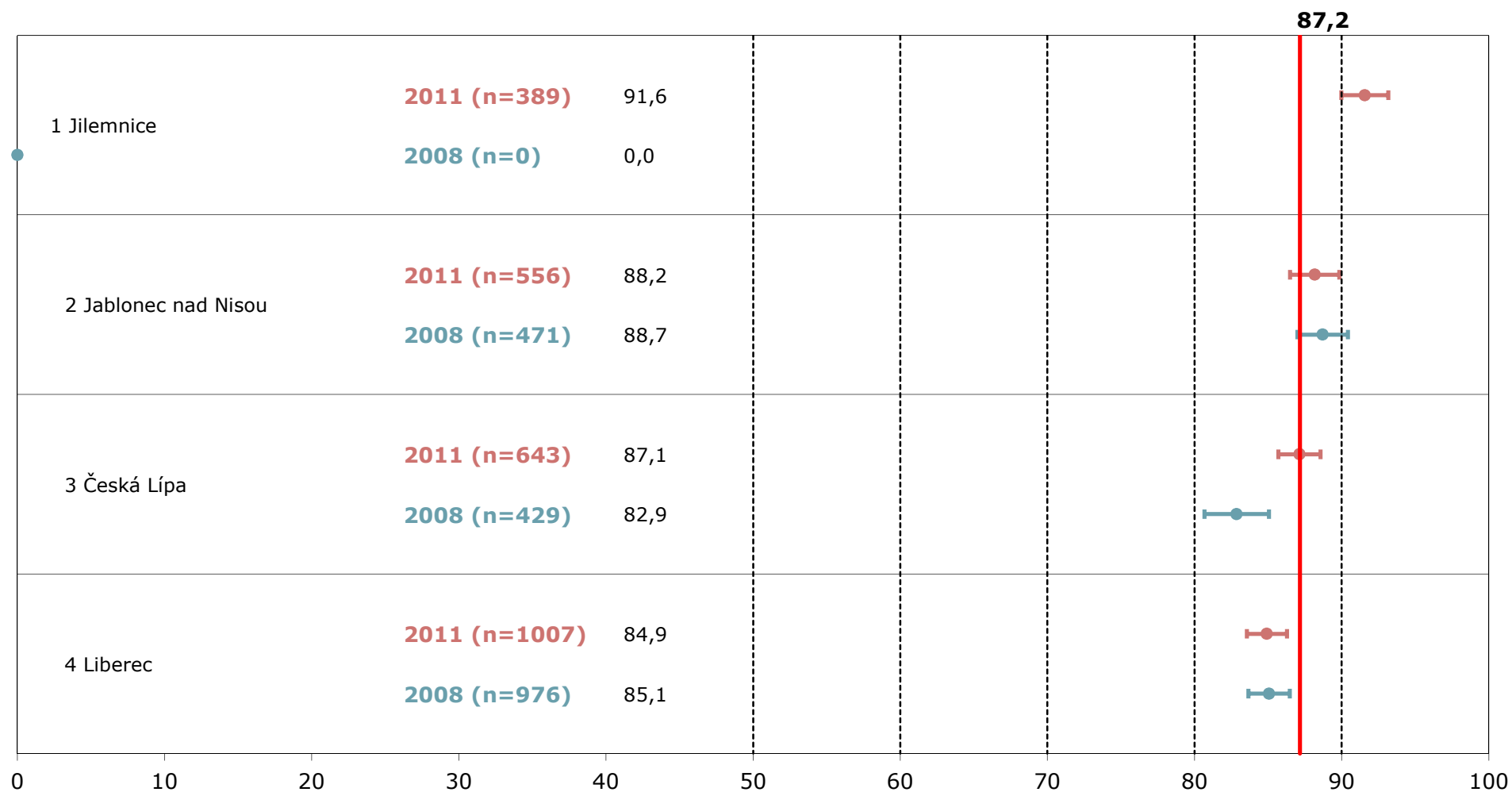
Základ: Všichni pacienti



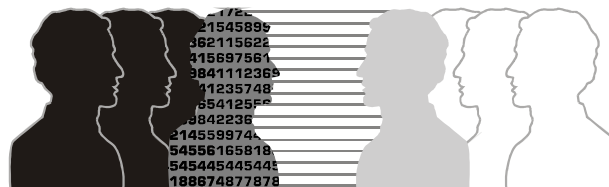
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami dosahuje 80 %, s lékaři 79 % a se všeobecnými službami 65 %.

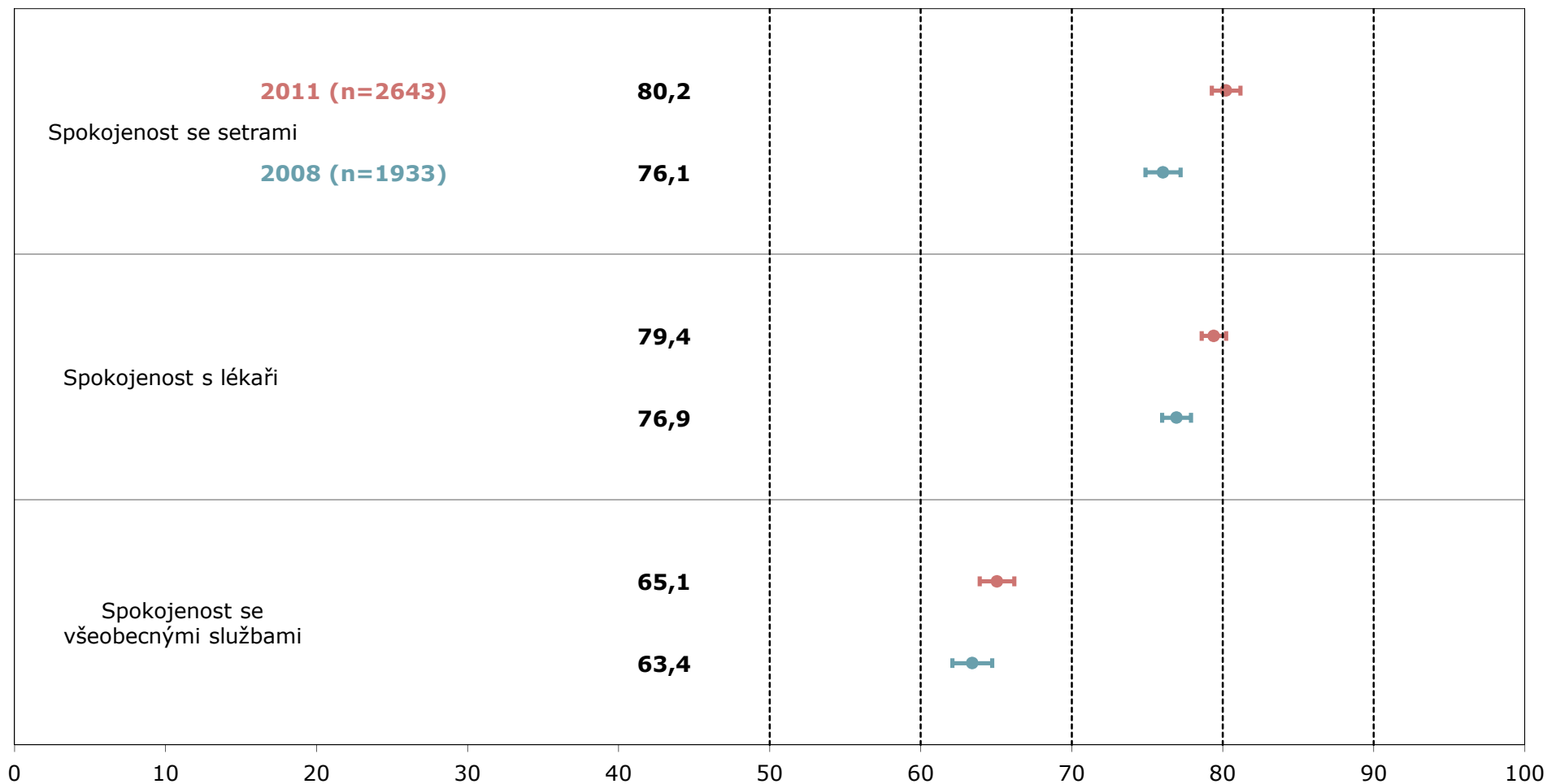
- Vyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty nemocnice v Jilemnici.
- Nižší spokojenost s prací sester je mezi pacienty nemocnice Česká Lípa.

- Vyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty nemocnice Jilemnice.
- Nižší spokojenost s prací lékařů je mezi pacienty nemocnice Liberec.

- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je opět mezi pacienty nemocnice Jilemnice.
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je opět mezi pacienty nemocnice Česká Lípa.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



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



Spokojenost se sestrami

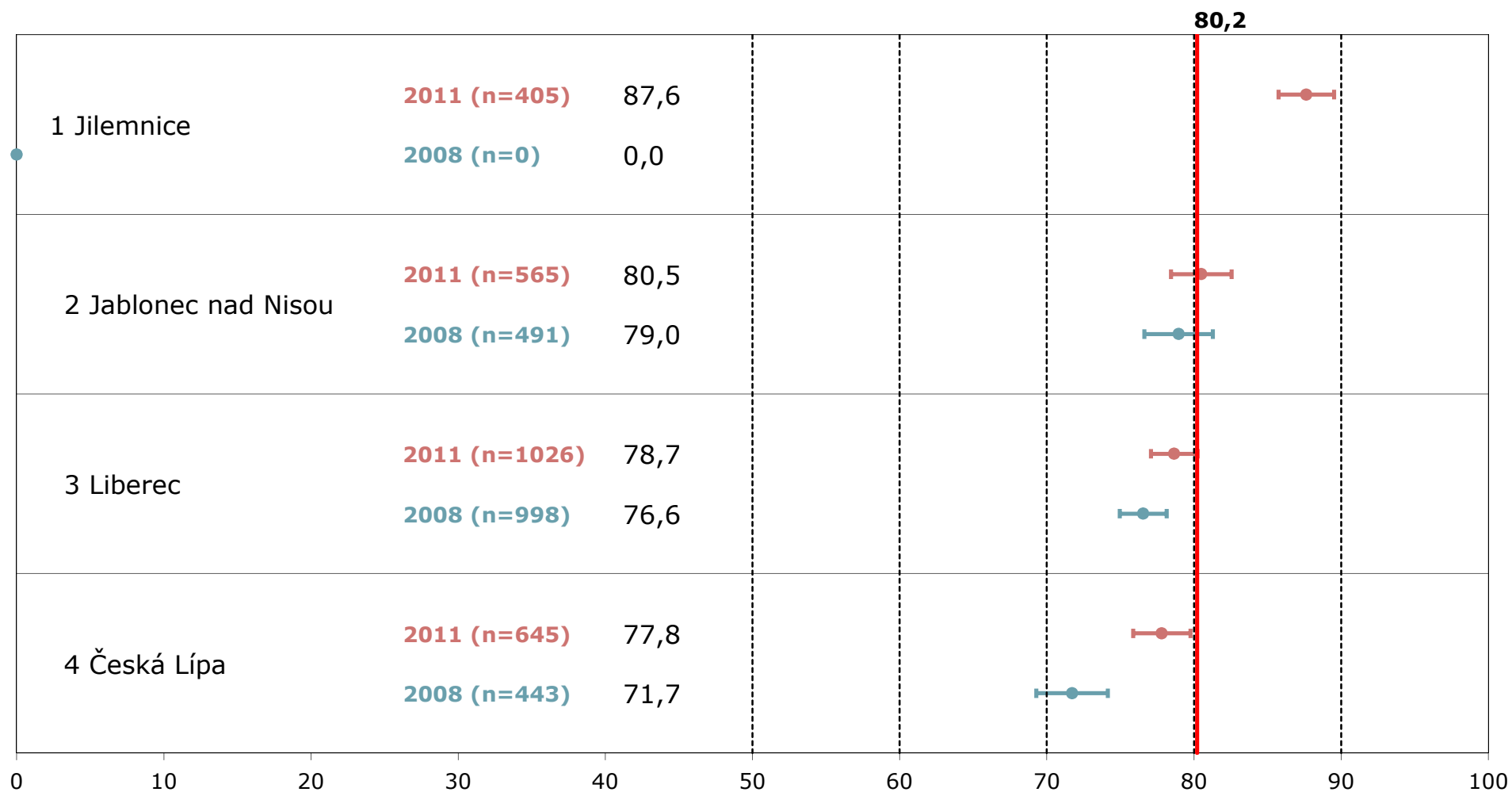
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se sestrami

Spokojenost se sestrami

Základ: Všichni pacienti



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



Spokojenost s lékaři

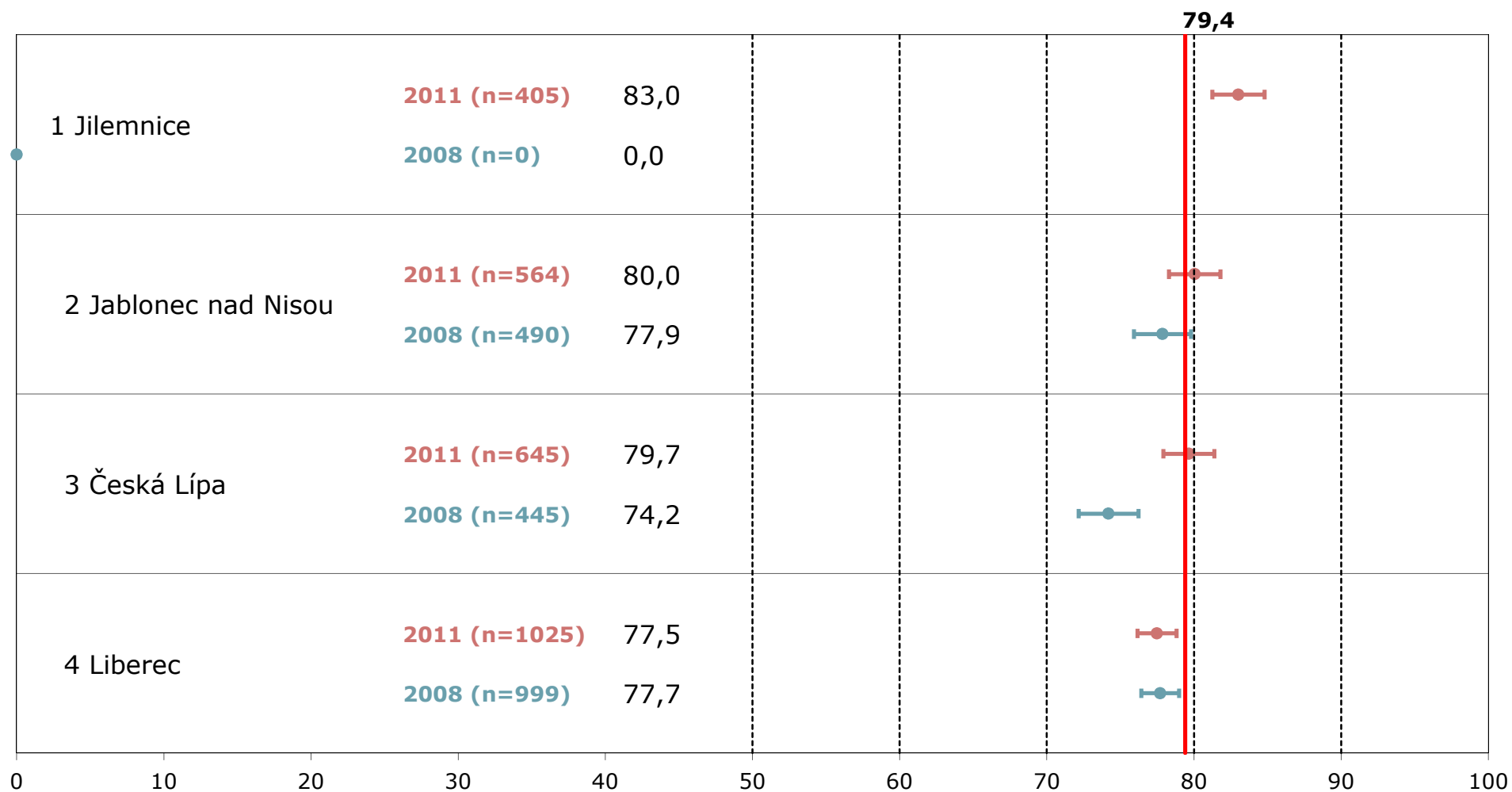
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost s lékaři

Spokojenost s lékaři

Základ: Všichni pacienti



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



Spokojenost se všeobecnými službami

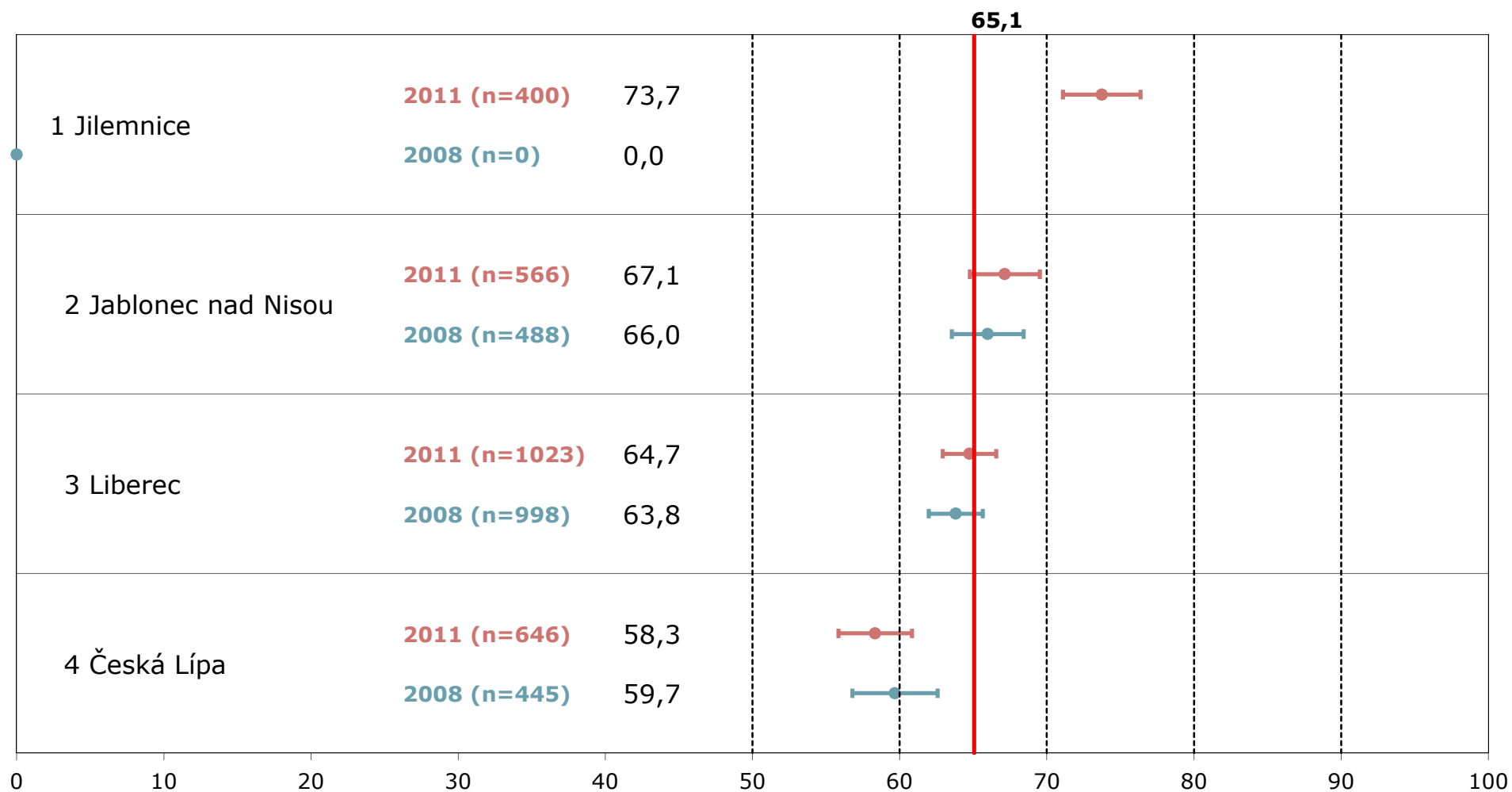
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se všeobecnými službami

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



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

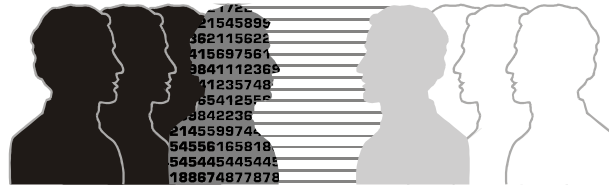
Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých nemocnicích

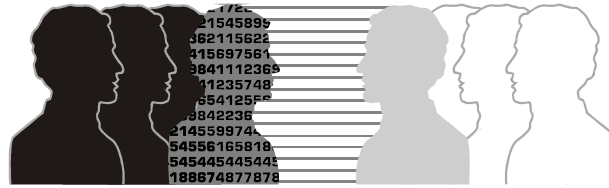
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, Liberecký kraj 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Liberec	-		-	-	-		-		-
Česká Lípa	-	-	+			-		-	
Jablonec nad Nisou						+			
Jilemnice	+	+	+	+	+	+	+	+	+

- Ze všech sledovaných nemocnic Libereckého kraje jsou nadprůměrně spokojeni pacienti nemocnice v Jilemnici (ve všech 8 dimenzích).
- Naopak podprůměrnou spokojenost ve srovnání s ostatními nemocnicemi deklarují pacienti nemocnice v Liberci (v 5 z 8 dimenzí) a v České Lípě (3 z 8 dimenzí).



Hodnocení jednotlivých nemocnic



Krajská nemocnice Liberec

Liberec: Shrnutí výsledků

Souhrnná spokojenost

- **Výzkum prokázal, že kvalita péče v nemocnici Liberec se drží již třetí rok na standardní dobré úrovni.** Nemocnice již třetí rok za sebou dosáhla rating A- (standardní kvalita zdravotních služeb), přičemž k dosažení nadstandardního hodnocení jí zbývá ještě půl procentního bodu na škále souhrnné spokojenosti pacientů. Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje hodnoty 79,5 %.
- **Prokazatelně lepších výsledků letos nemocnice dosáhla v metodických parametrech sběru, když se jí poprvé podařilo naplnit všechny metodické parametry požadované certifikace SPOKOJENÝ PACIENT.**
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti LS rehabilitace 3.B, LS ortopedie 8.B.
- Nižší souhrnná spokojenost, přesto stále velmi vysoká, je mezi pacienty LS psychiatrie a LS interna všeobecná 4.A.

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je z více než poloviny (56 %) zastoupen ženami, ze tří pětín zastoupen pacienty ve věku nad 51 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Plánovaně bylo do nemocnice přijato 57 % pacientů, při přijetí nečekala většina pacientů déle než 1 měsíc.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- U pěti z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny, propuštění a pokračování péče a přijetí do nemocnice**

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou, s koordinací a integrací péče a s tělesným pohodlím.
- Nejlépe hodnocené dílčí indikátory celkové spokojenosti pacientů, patří: Seznámen s právy nemocného, Hodnocení postoje celého personálu nemocnice, Doba podávání jídel, Tišení bolesti, Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice, Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Nejvíce se zlepšily tyto ukazatele: přijetí do nemocnice, doba čekání na lůžko, první dojem, zapojení do rozhodování, čistota pokojů a toalet
- 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, Celkové hodnocení péče, Vztah k ošetřujícímu lékaři, Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Změna v hodnocení obou hlavních profesních skupin od loňského roku nebyla statisticky významná. Hodnocení sester se mírně zlepšilo, hodnocení lékařů mírně zhoršilo.
- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** dosahuje hodnoty 79 %, s **lékaři** 78 % a se **všeobecnými službami** 65 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Návratnost dotazníků

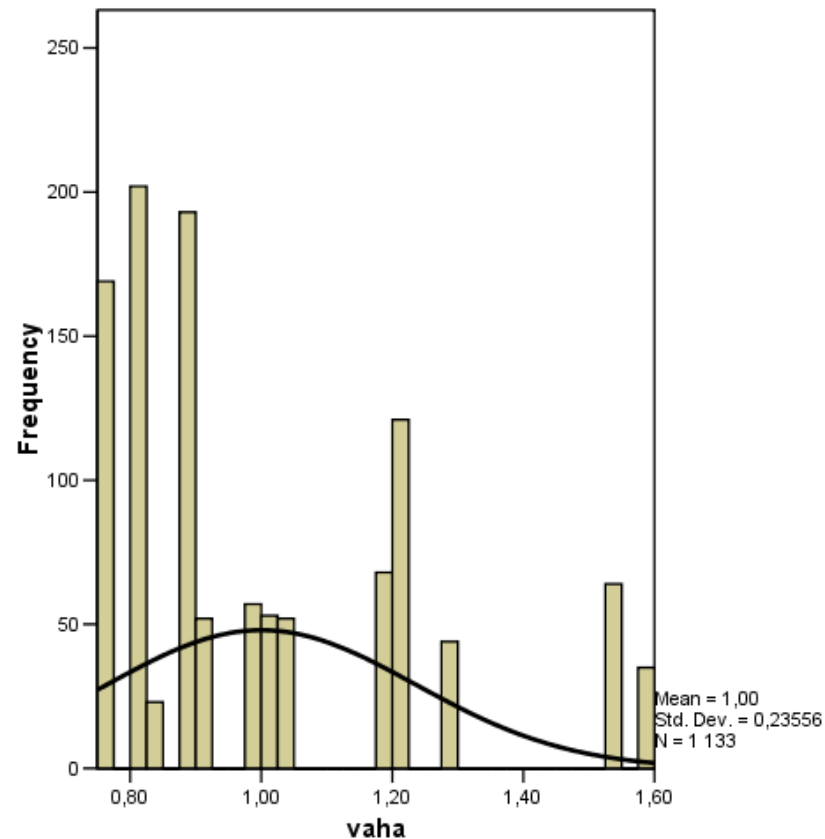
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných odděleních nemocnice Liberec hospitalizováno celkem 1588 pacientů.
- V těchto odděleních nebylo v rozhodném období do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnic 173 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 1133 validních dotazníků.
- **Úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 80,1 procent.**

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1133
- Termín anketního šetření: září až listopad 2011 – sběr dat v čase ukazuje graf na následující straně.

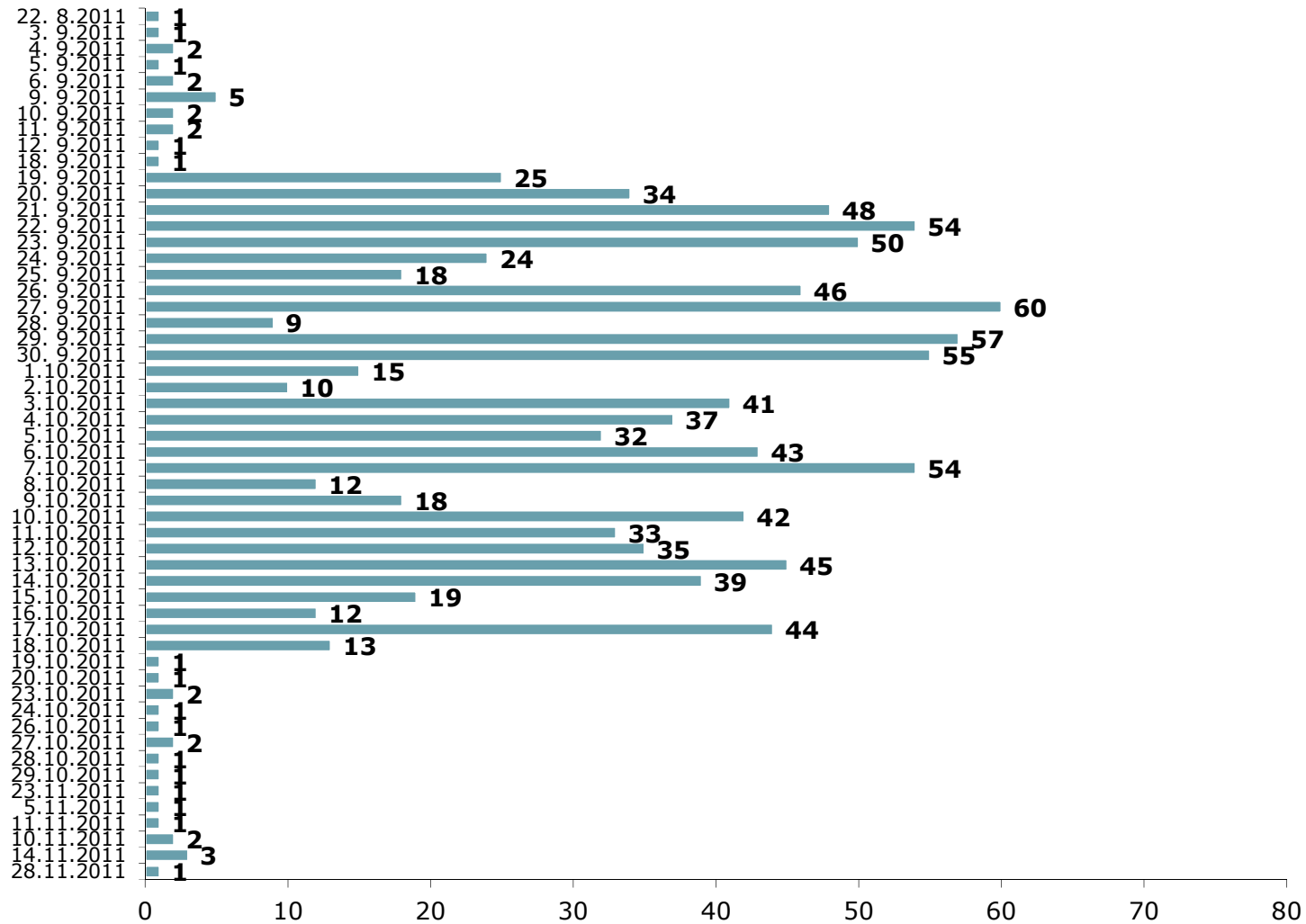
Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice. Zpracování metodou vážení četností zajišťuje maximální reprezentativitu výsledků.
- Za obecně přijatelný se považuje rozsah vah v rozmezí mezi 0,3 -3,0. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,76 – 1,59; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů. Rozložení vah v datovém souboru ukazuje graf vpravo.



Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1133

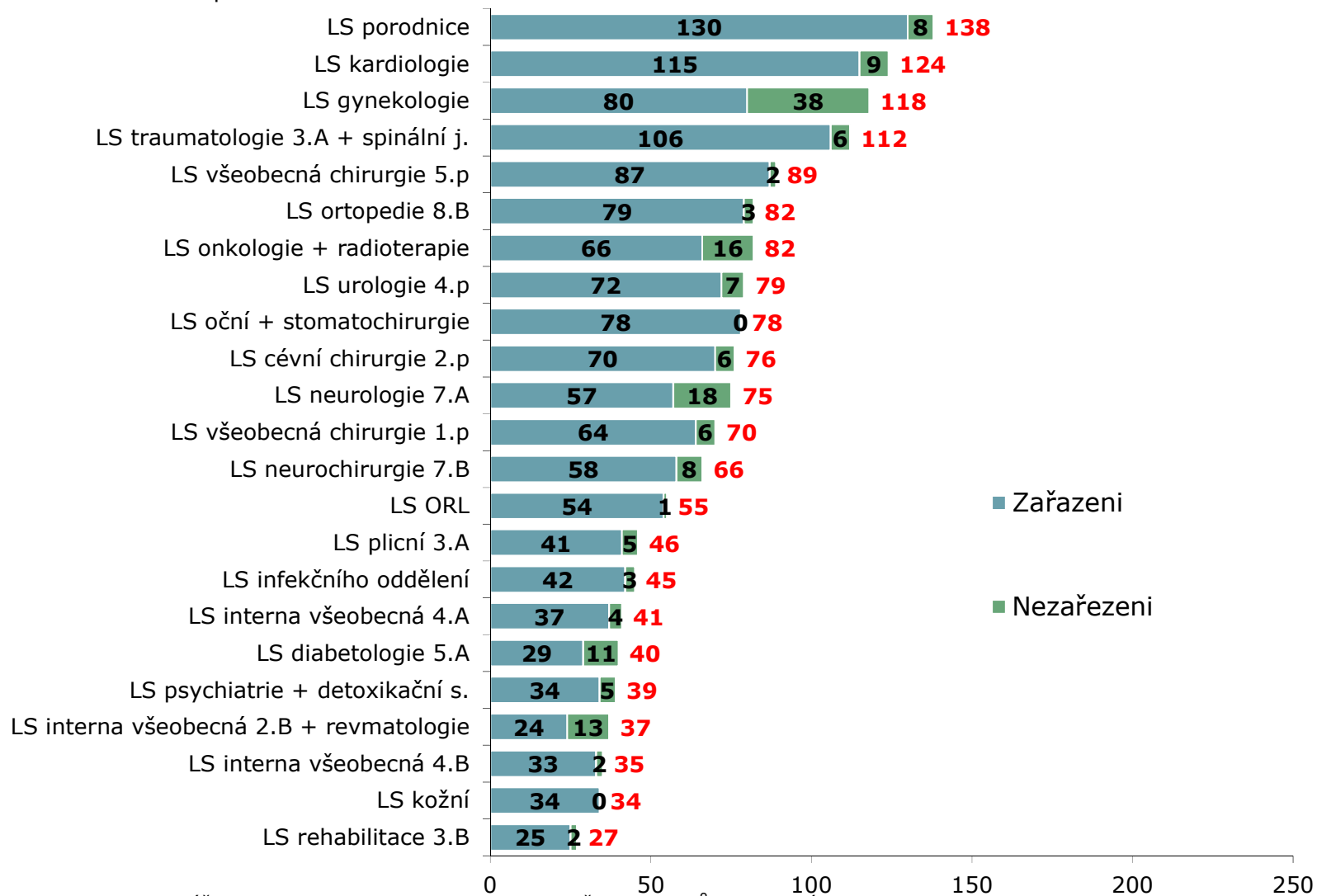


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Počet propuštěných pacientů

LIBEREC: Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

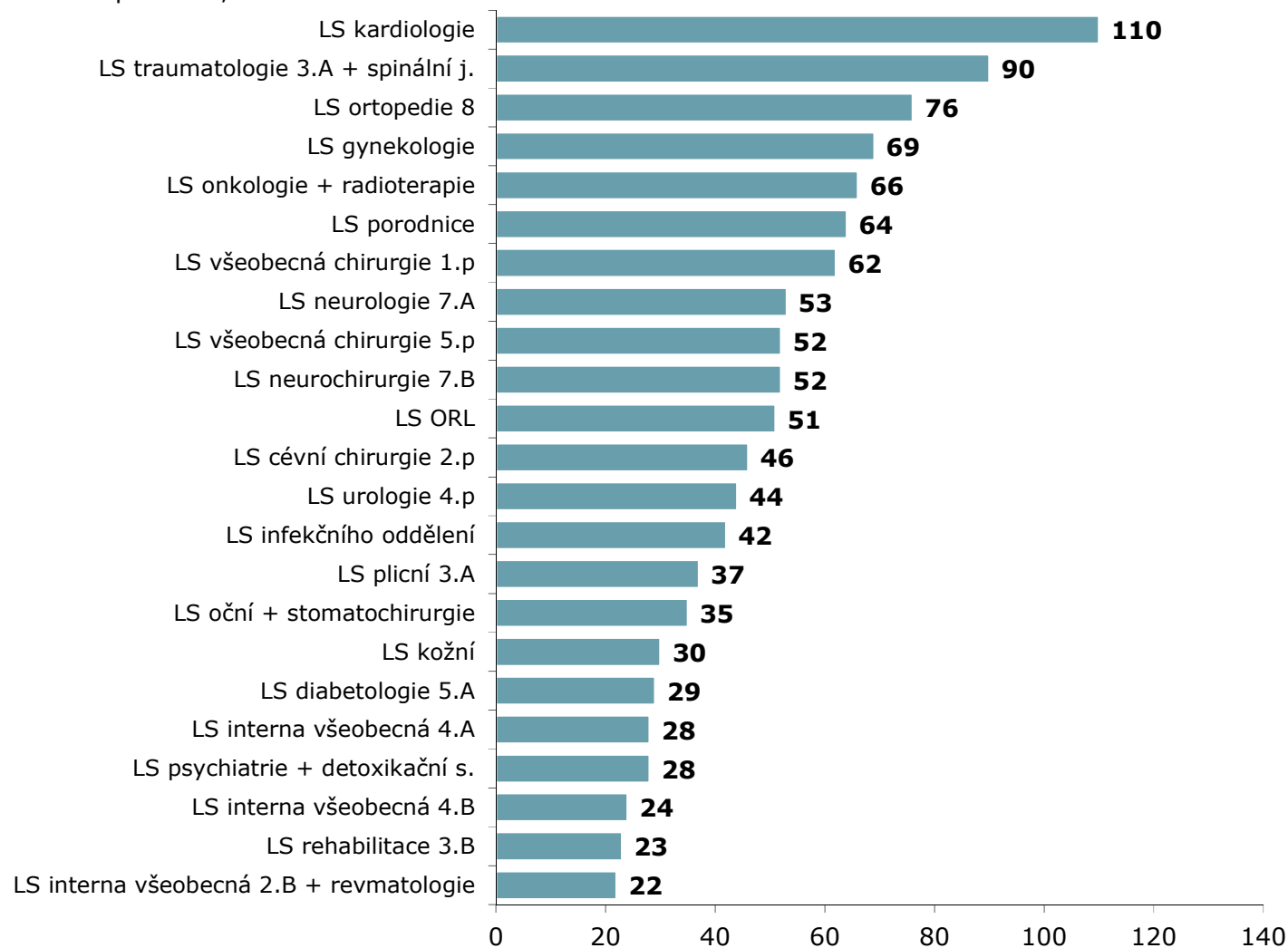


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Počet vrácených dotazníků

LIBEREC: Počet získaných odpovědí v jednotlivých

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1133

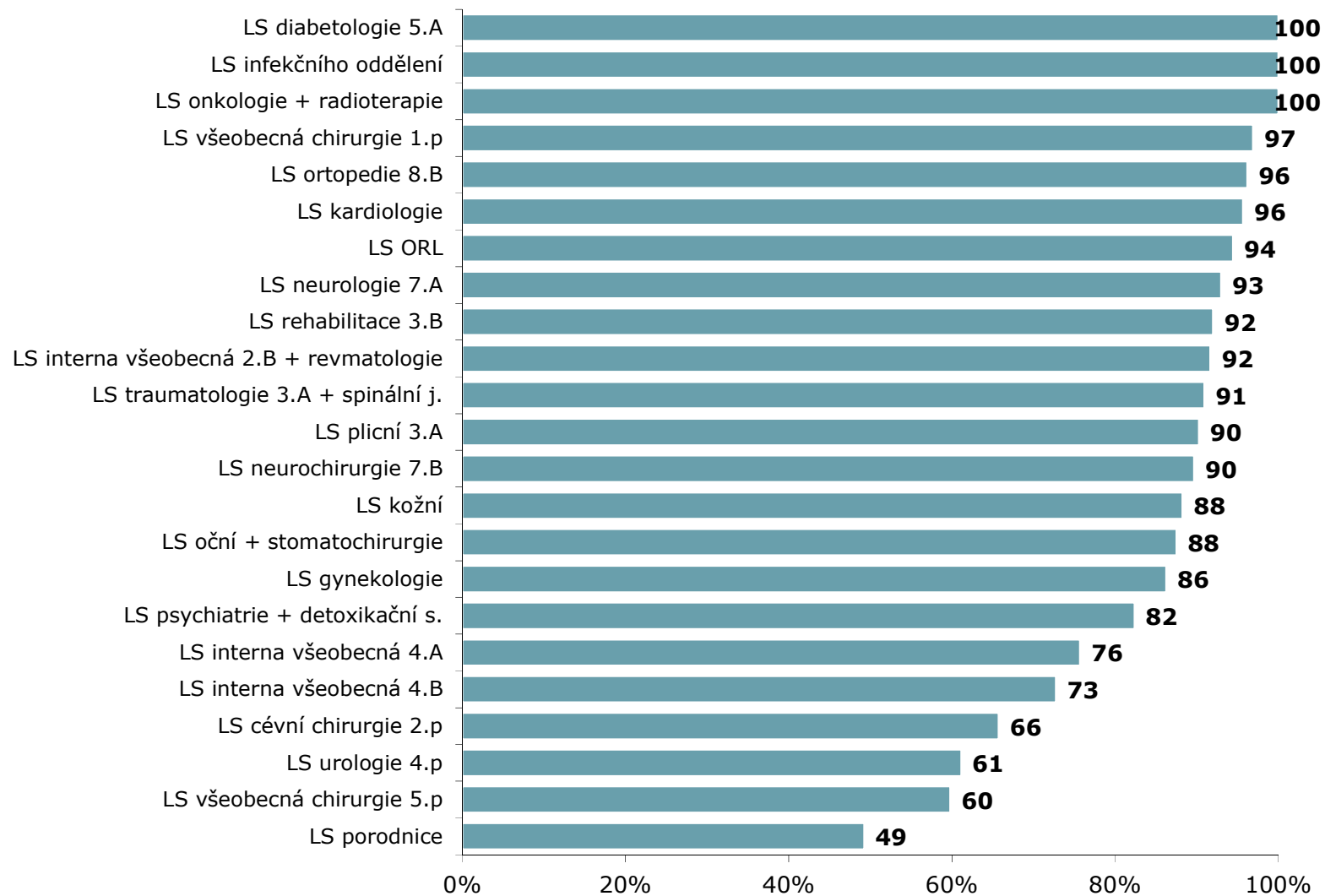


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Návratnost dotazníků

LIBEREC: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

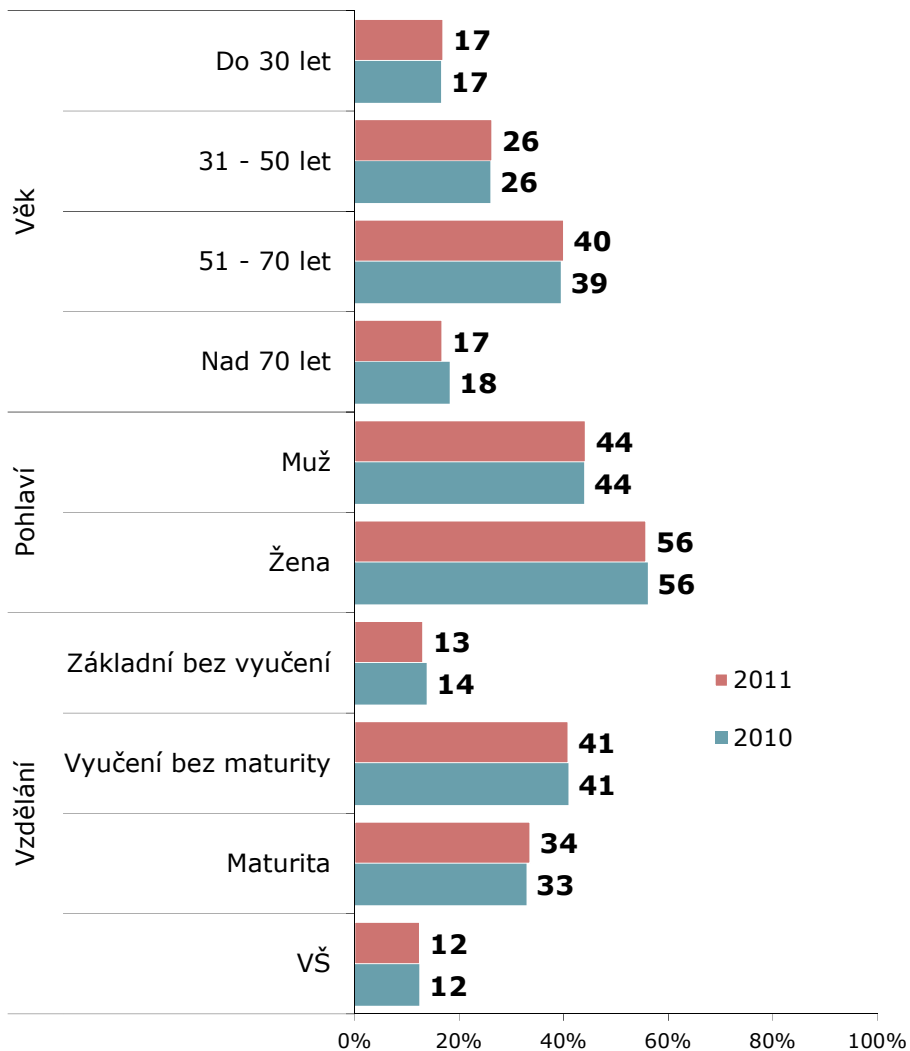


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Struktura pacientů, přijetí do nemocnice

Demografická struktura pacientů

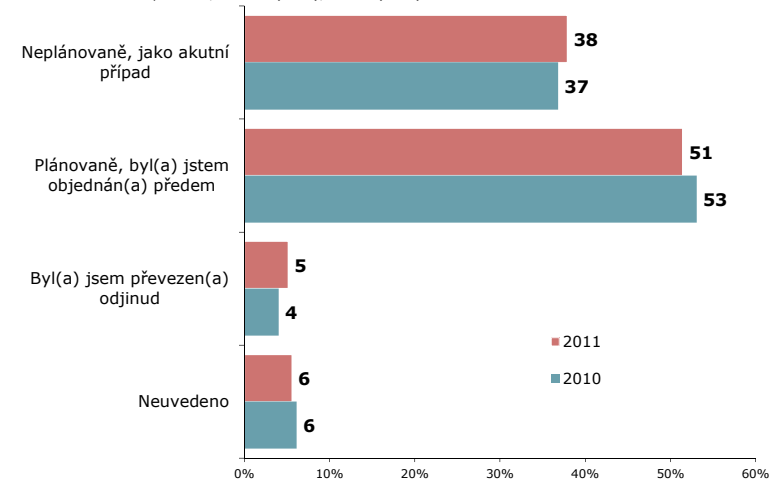
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1133 (2011), n=997 (2010)



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

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

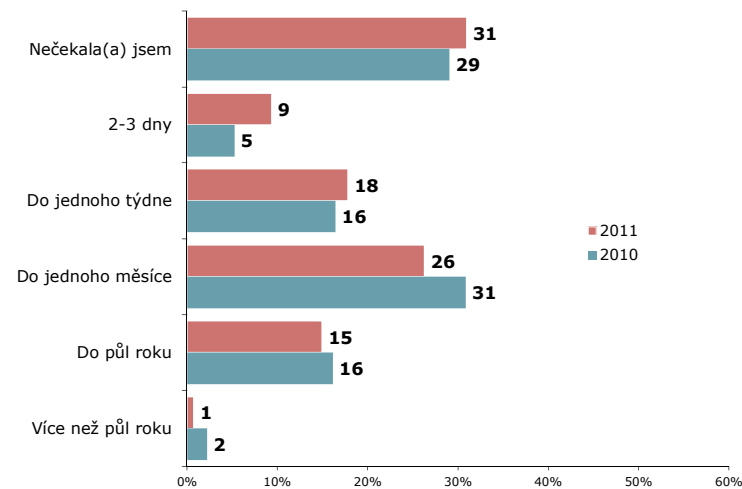
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1133 (2011), n=977 (2010)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



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

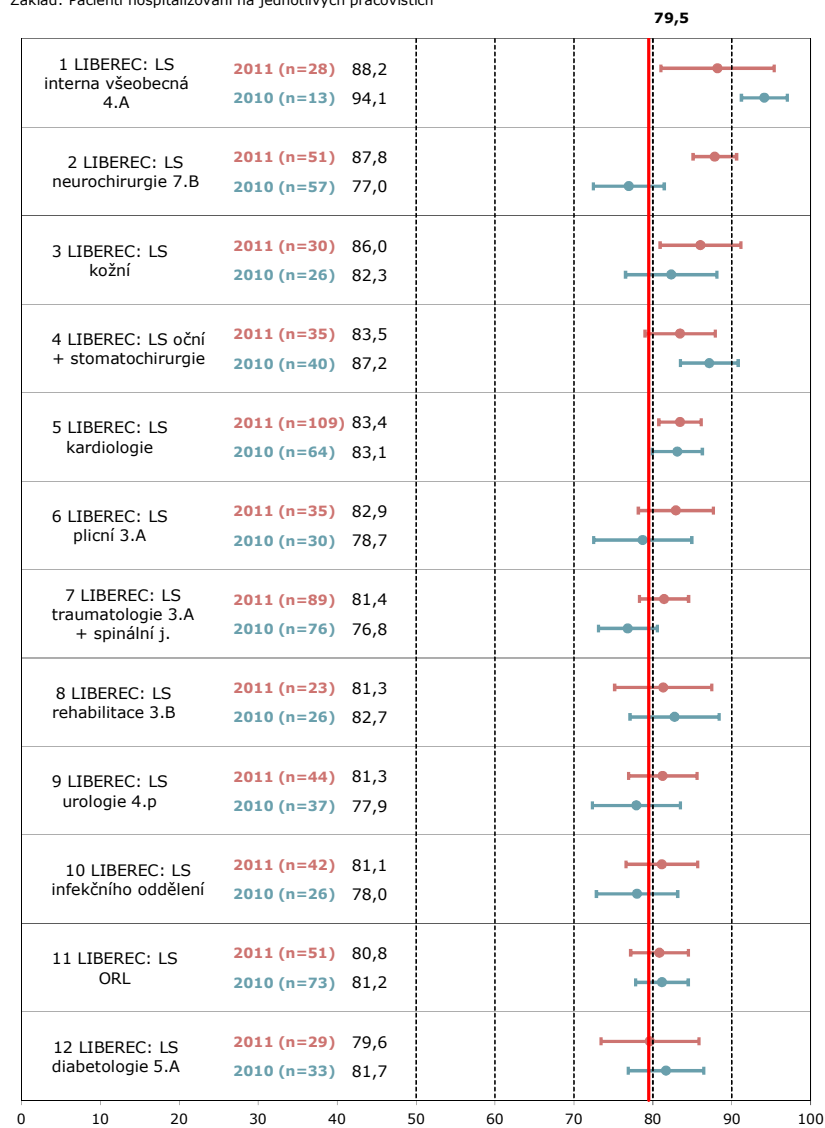


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

LIBEREC: Souhrnná spokojenost

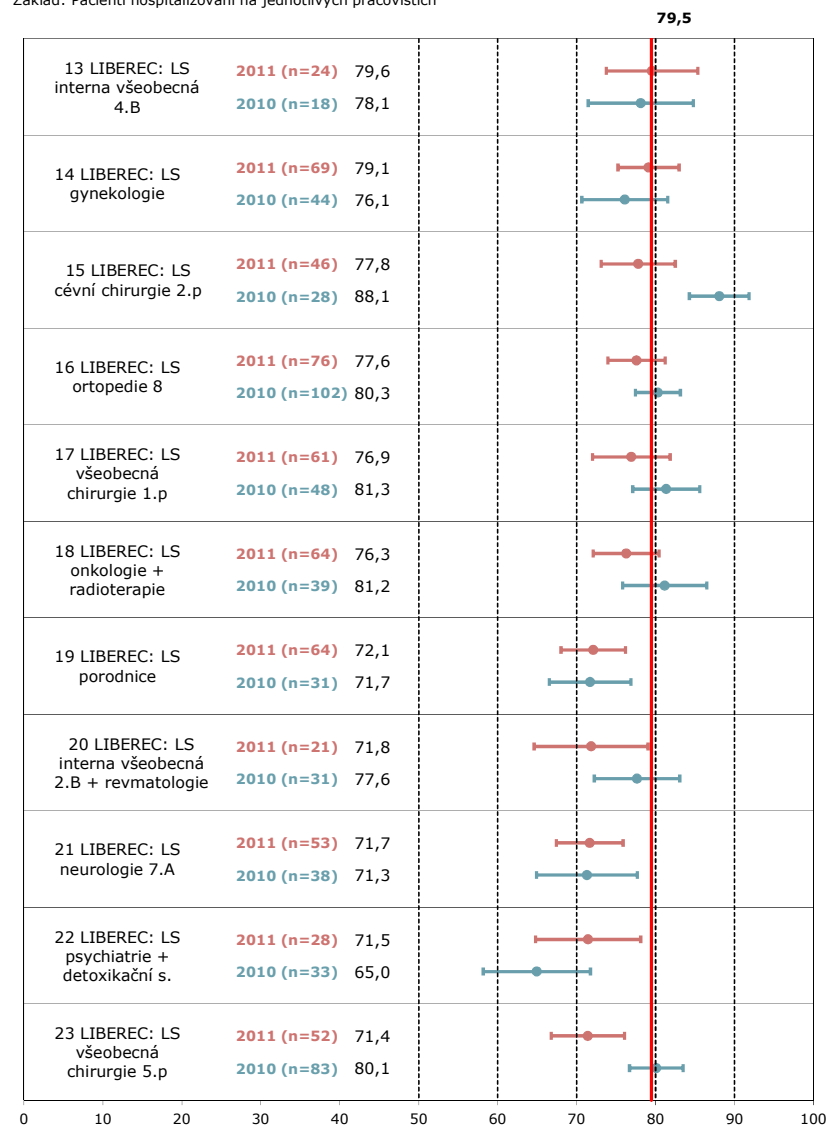
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



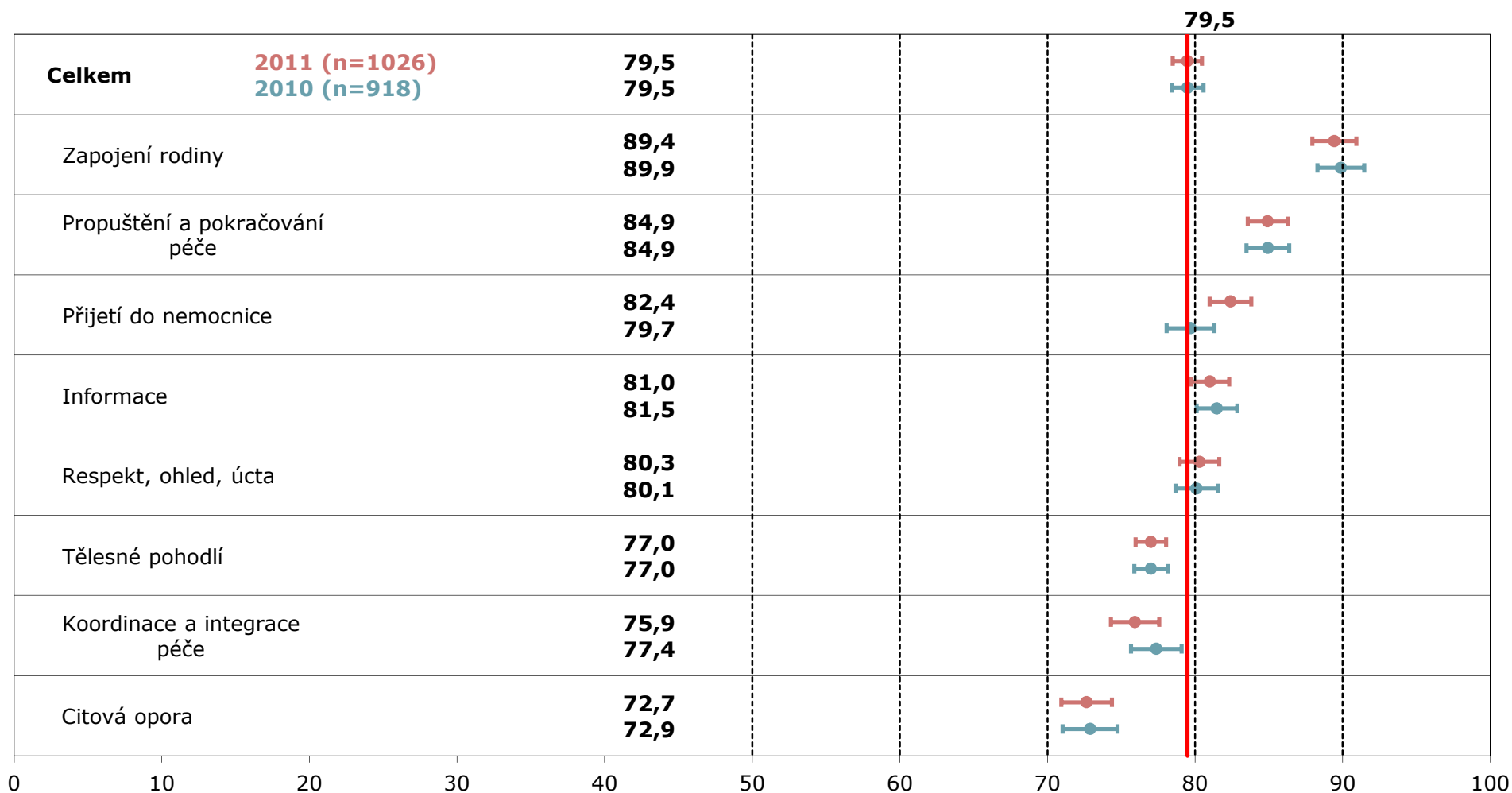
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Liberec: Souhrnná spokojenost

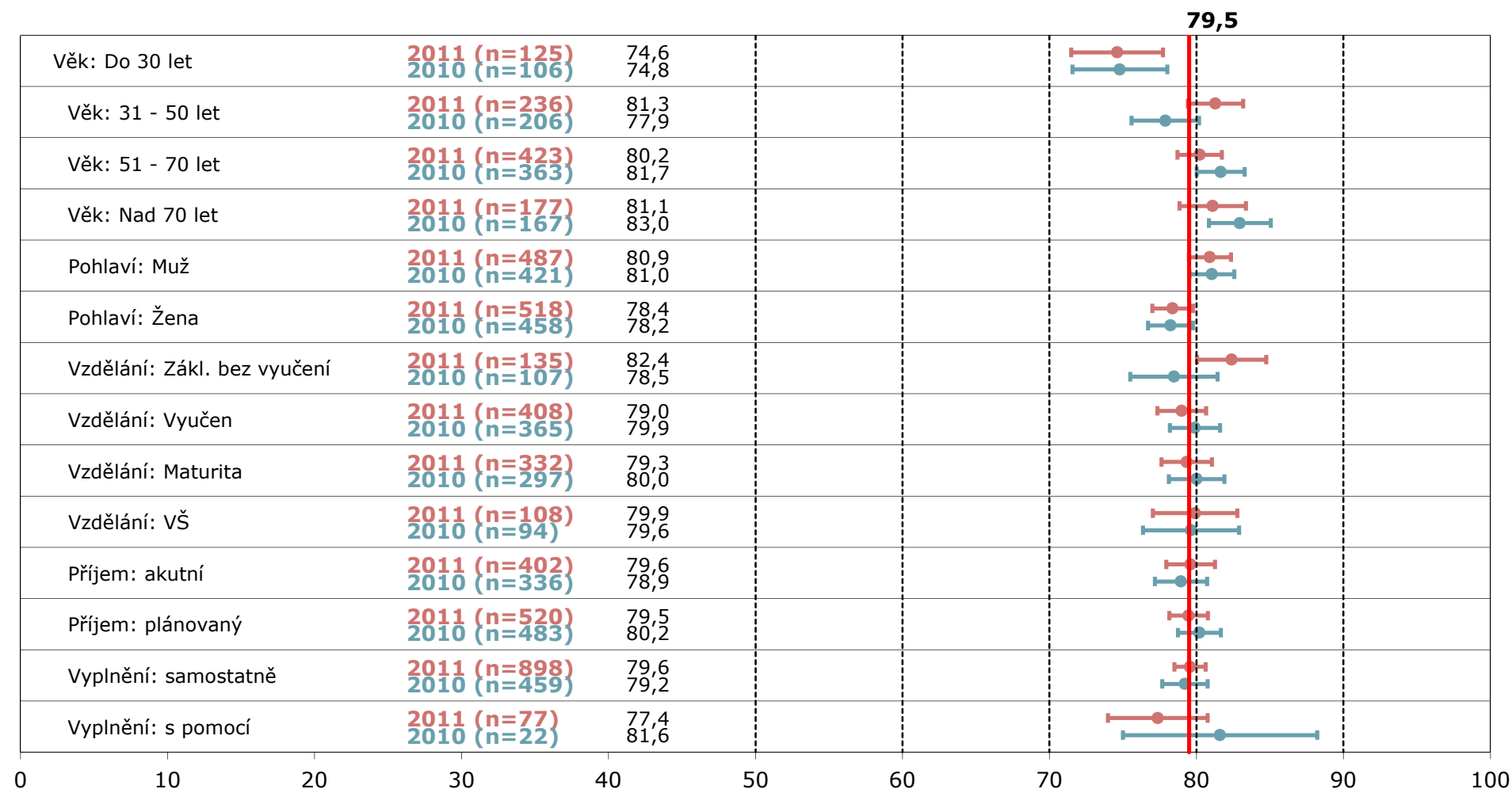
Základ: Všichni pacienti



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

Liberec: Souhrnná spokojenost

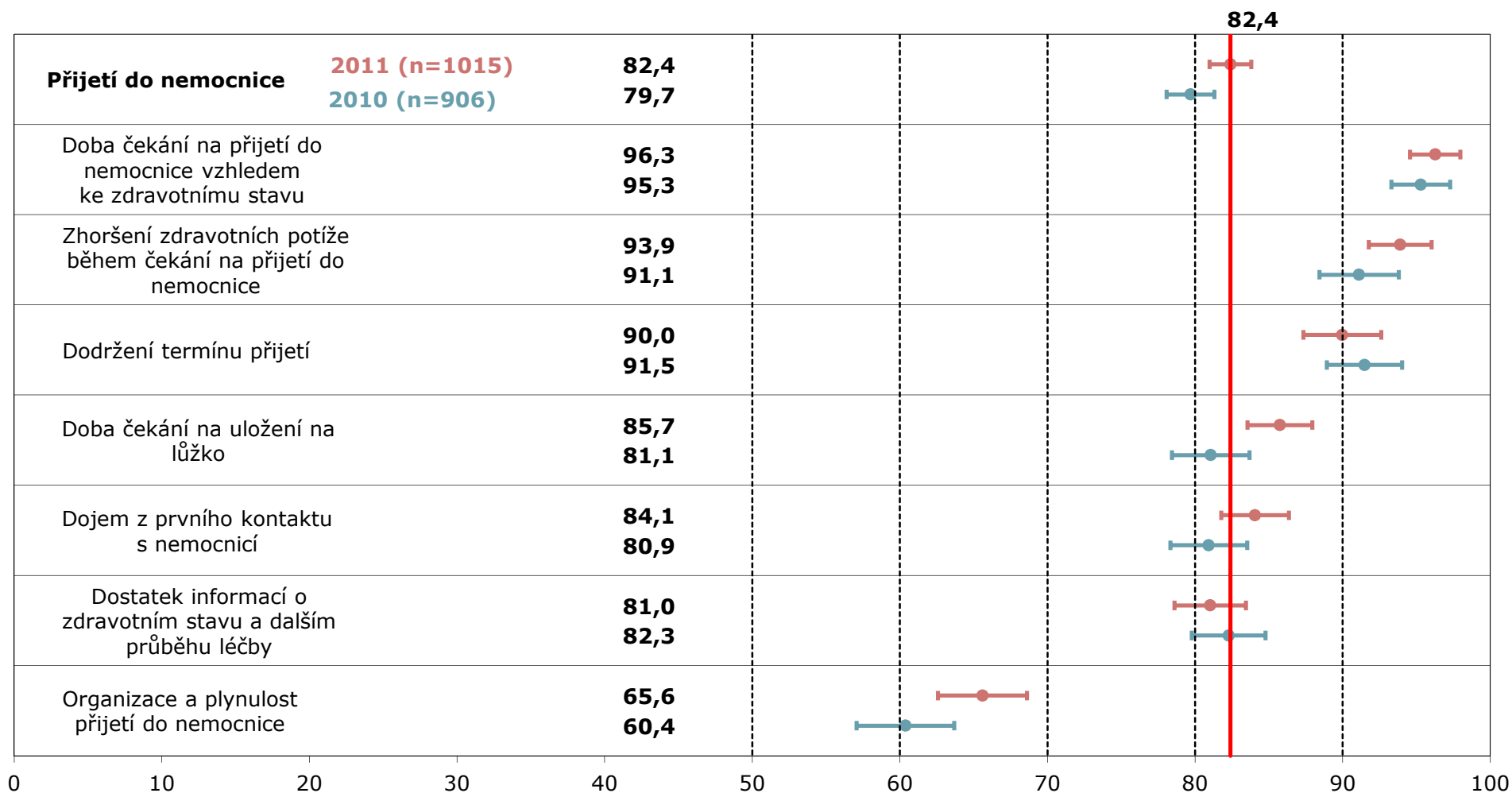
Základ: Všichni respondenti



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

Liberec: Přijetí do nemocnice

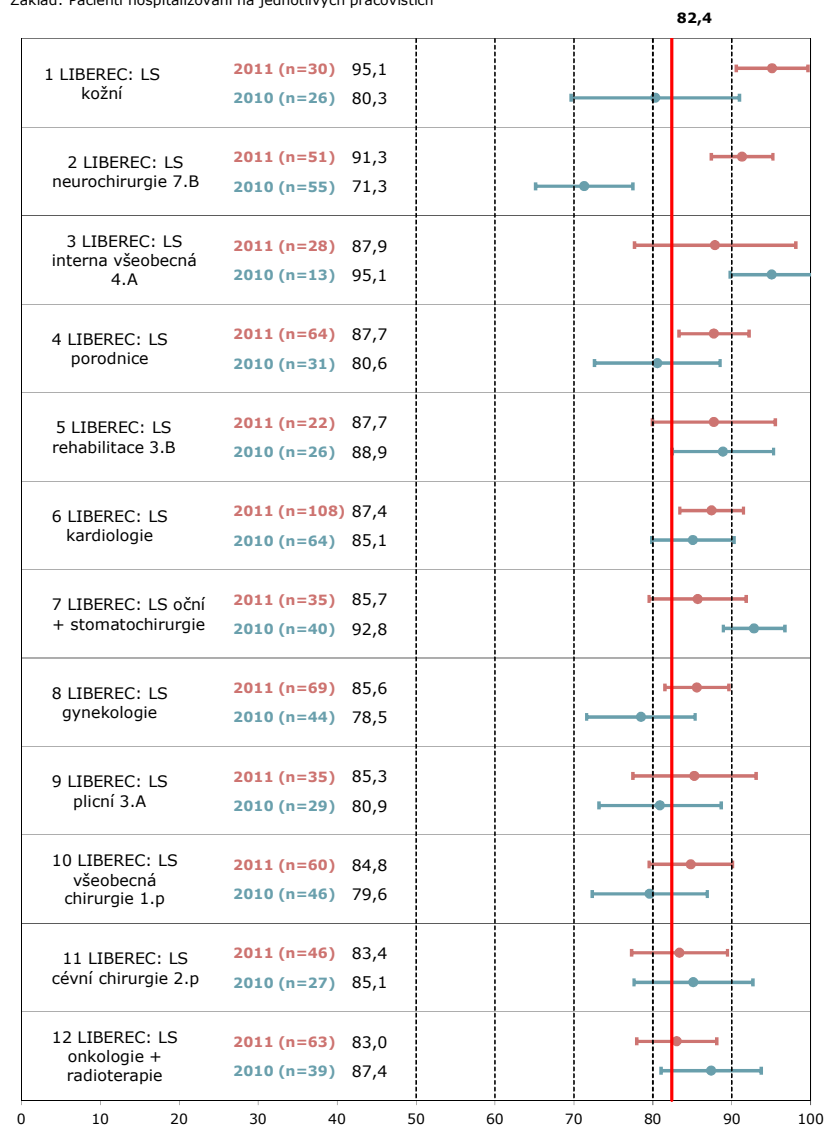
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Přijetí do nemocnice

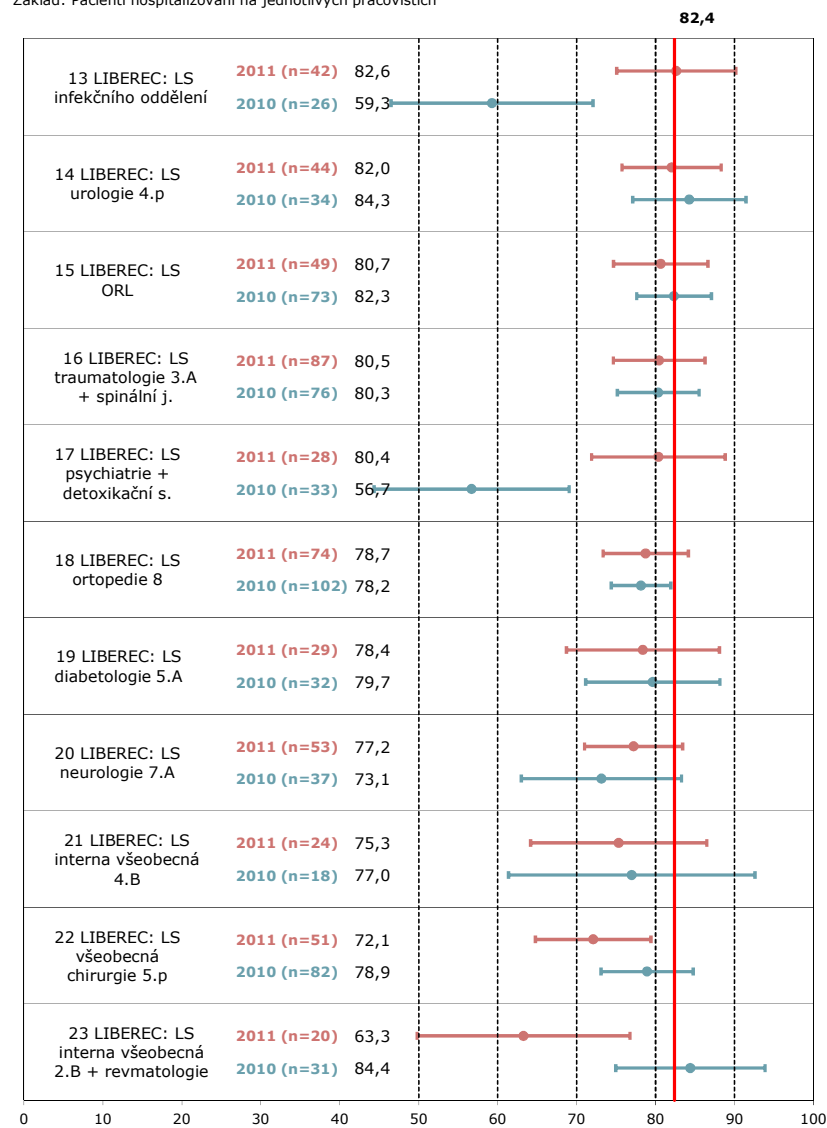
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Přijetí do nemocnice

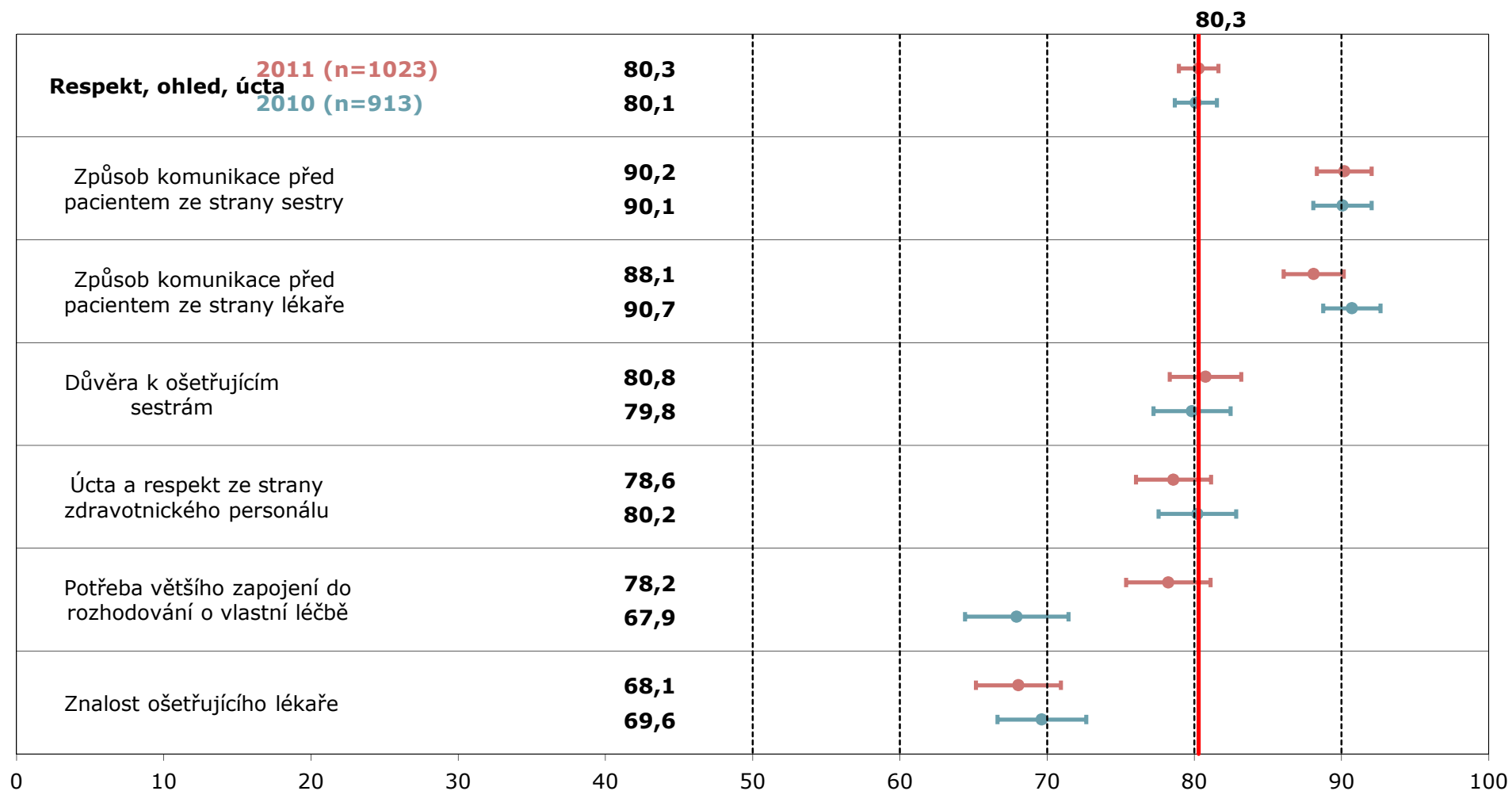
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Respekt, ohled, úcta

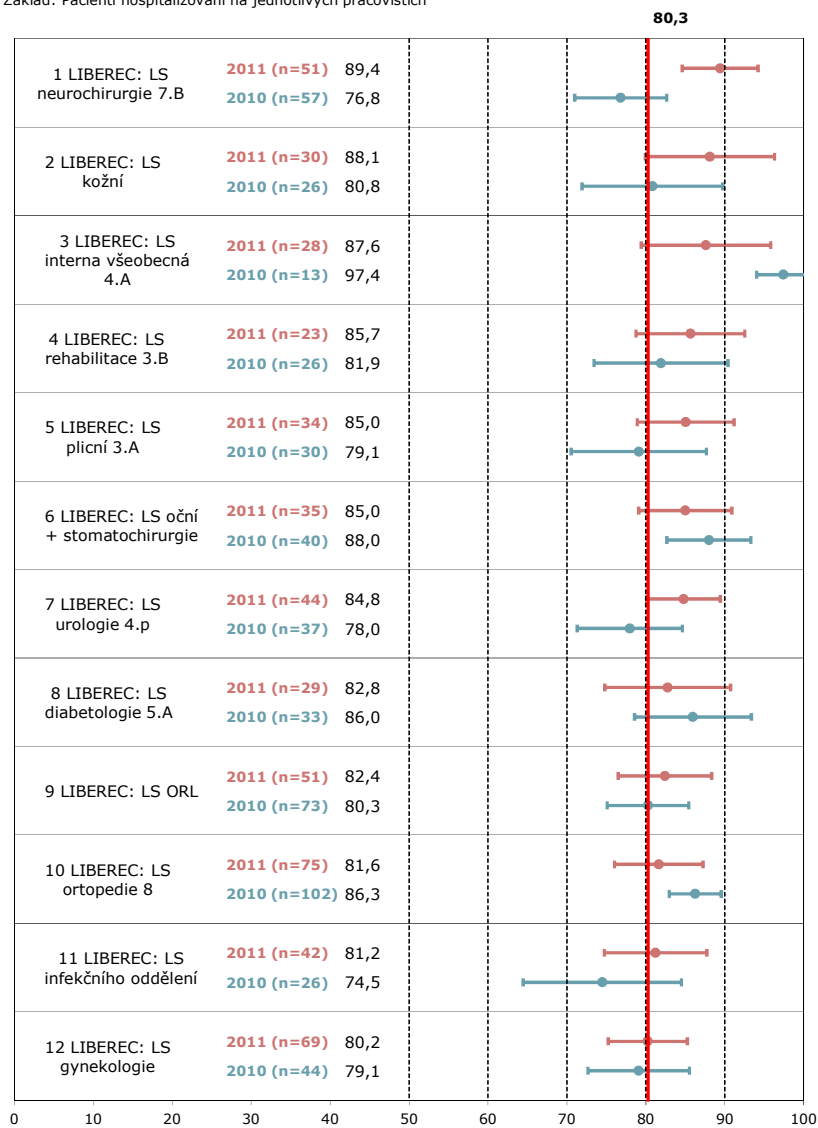
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Respekt, ohled, úcta

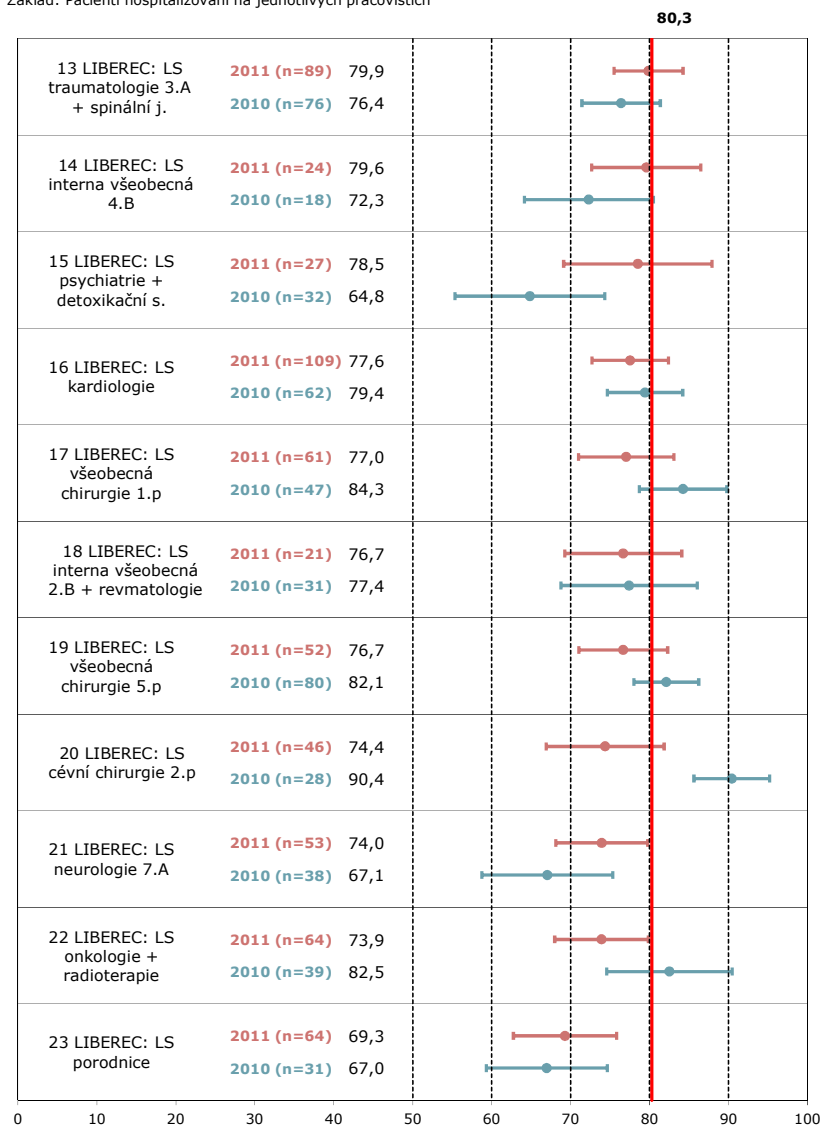
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Respekt, ohled, úcta

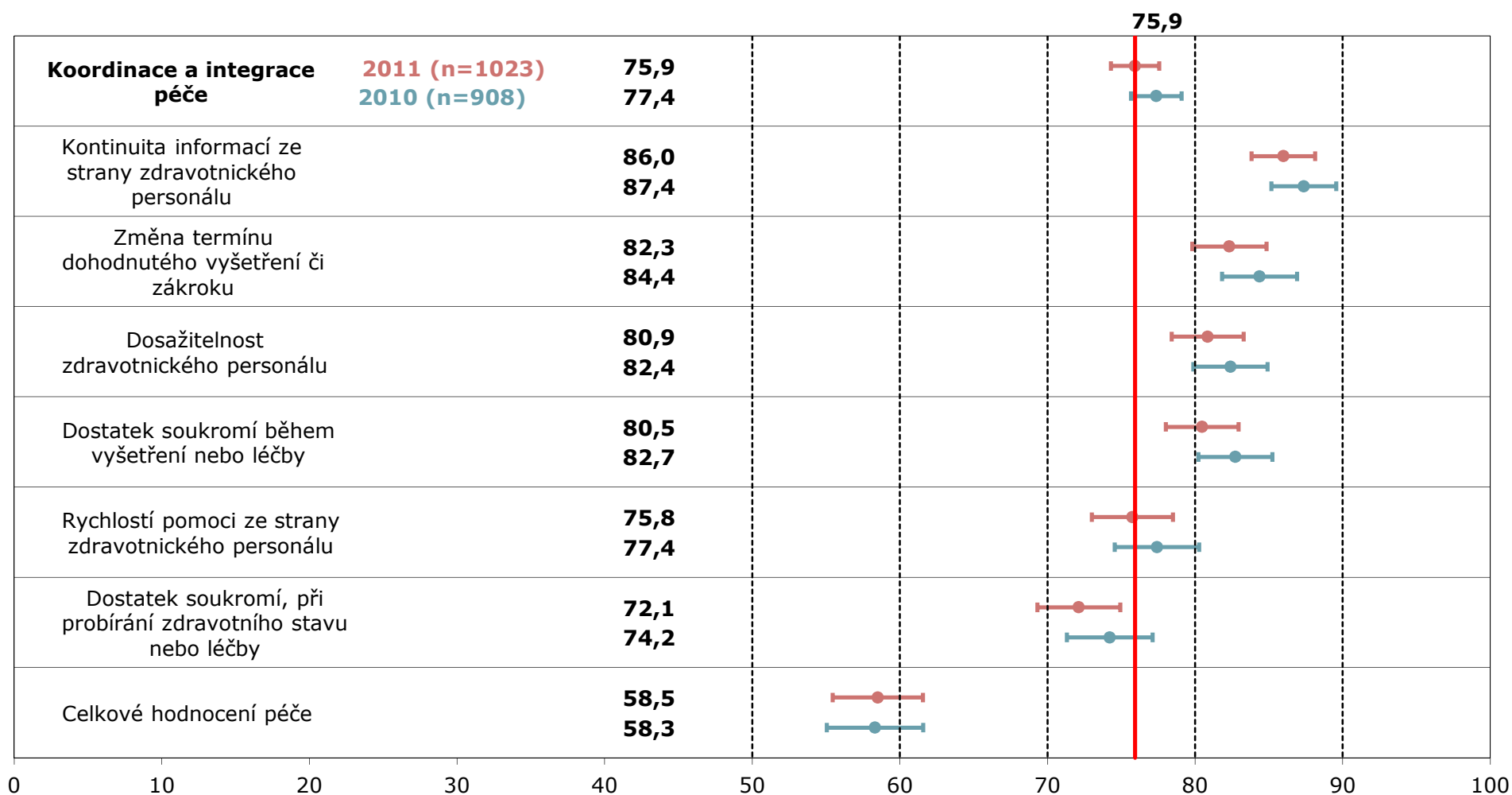
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Koordinace a integrace péče

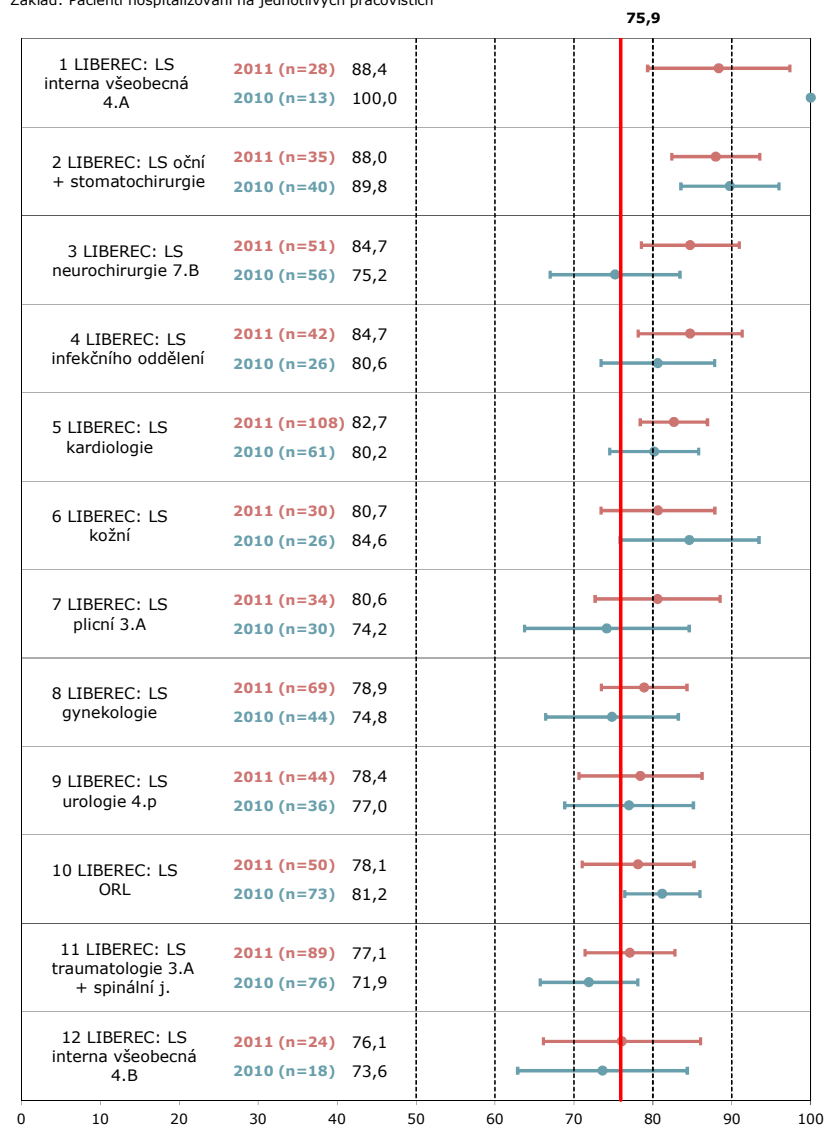
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Koordinace a integrace péče

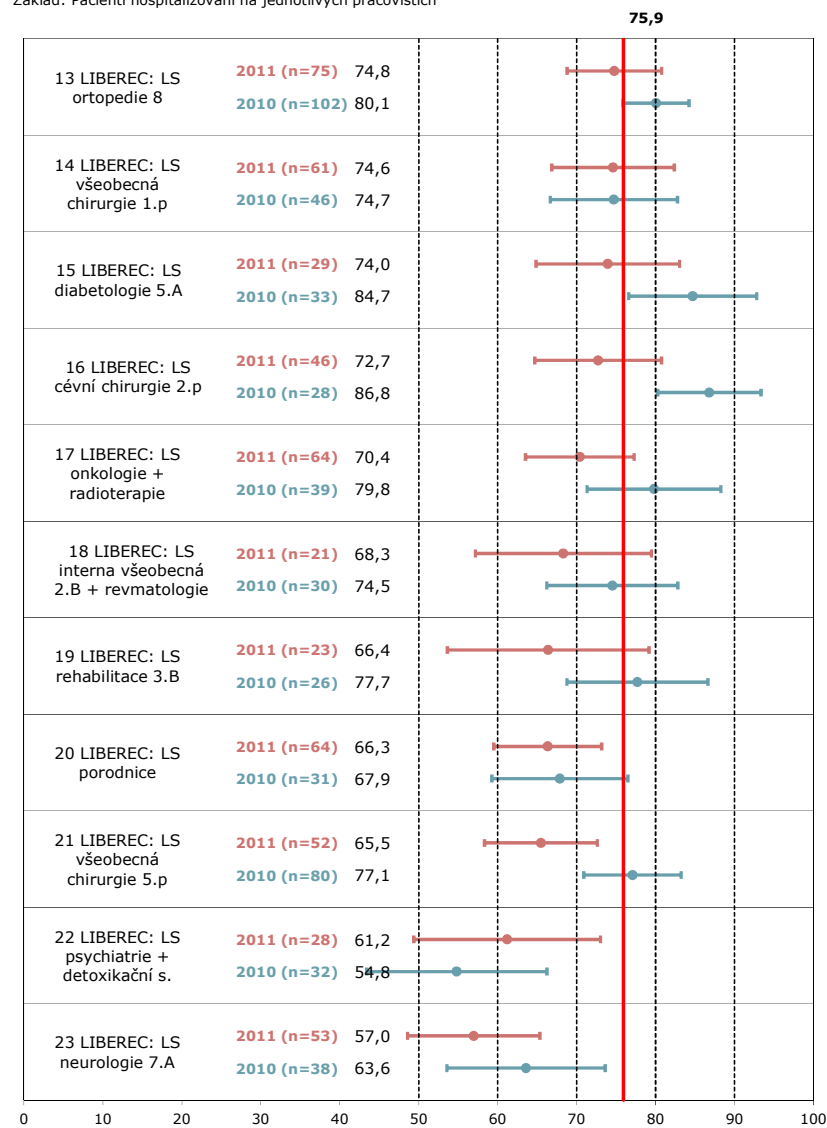
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Koordinace a integrace péče

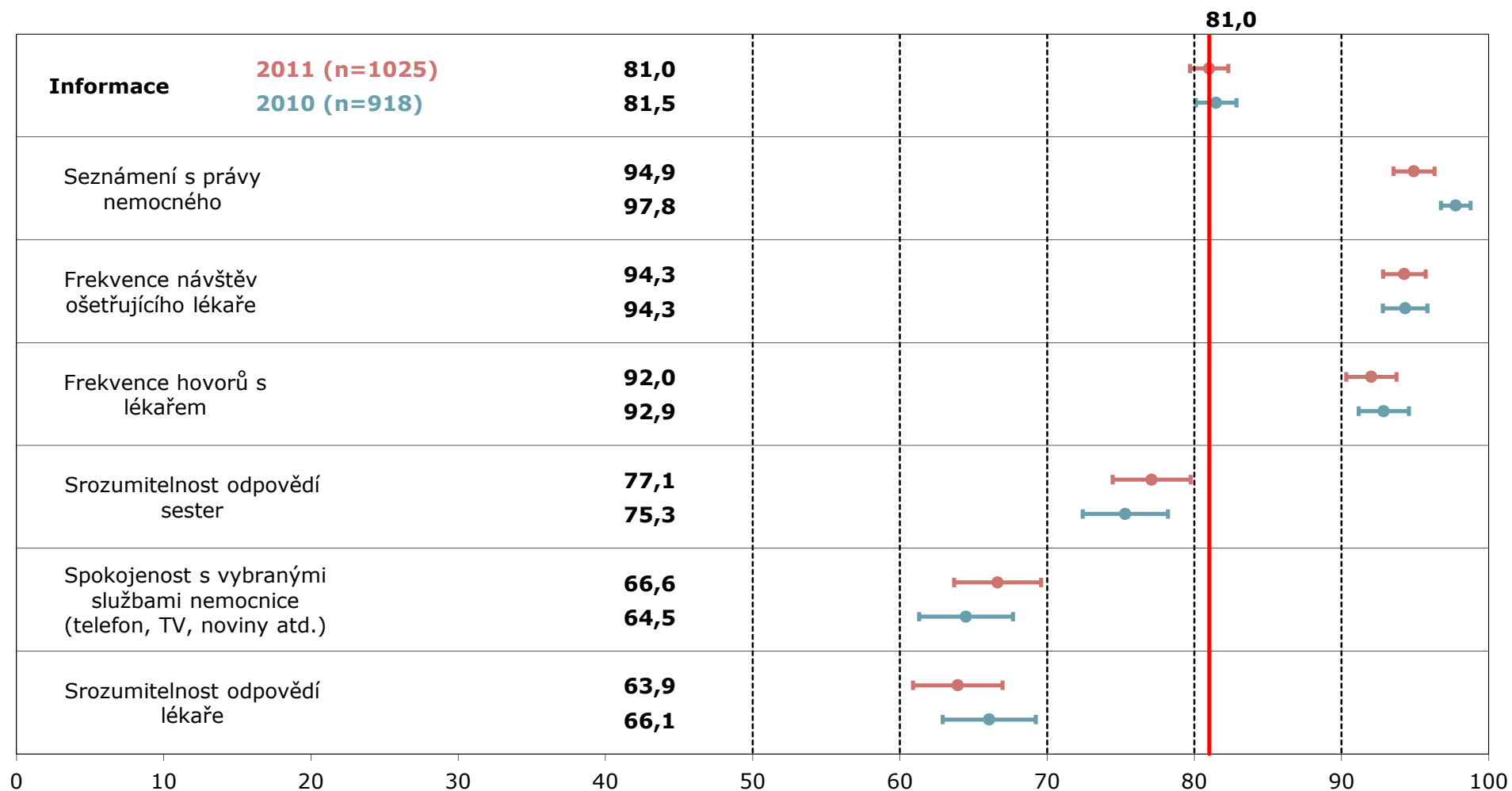
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Informace, komunikace

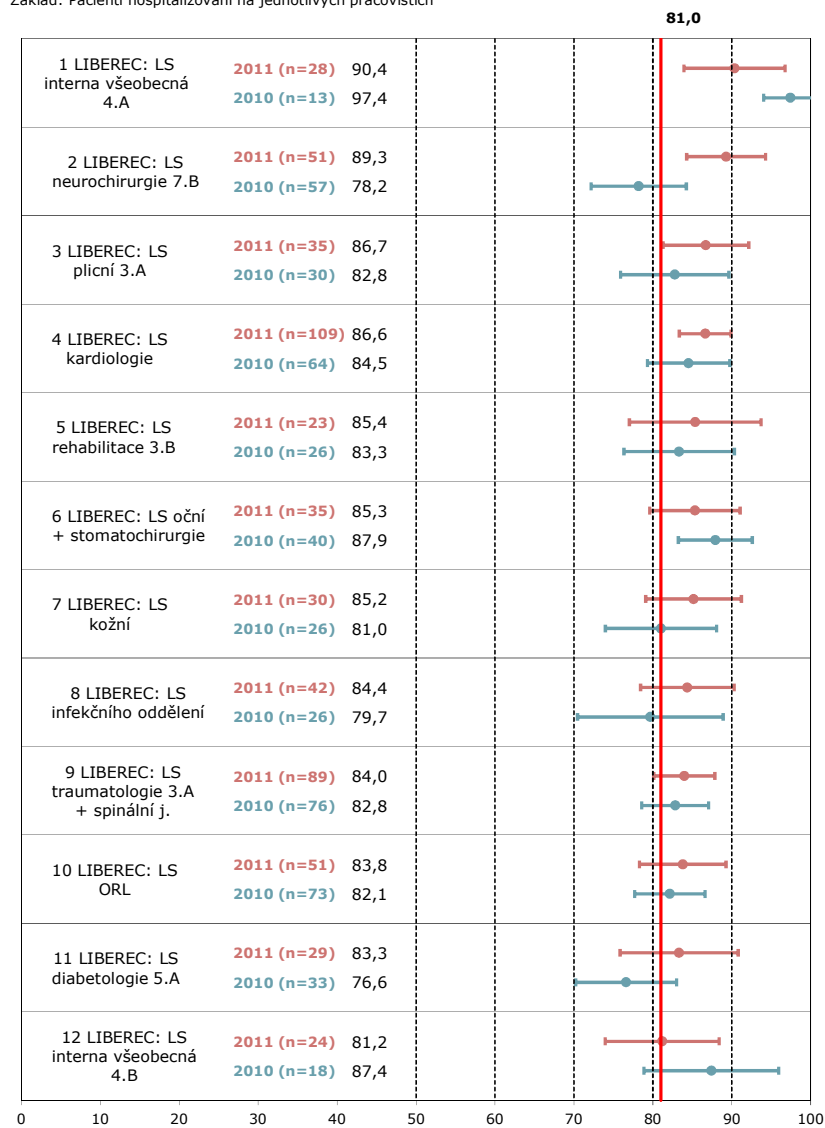
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Informace, komunikace

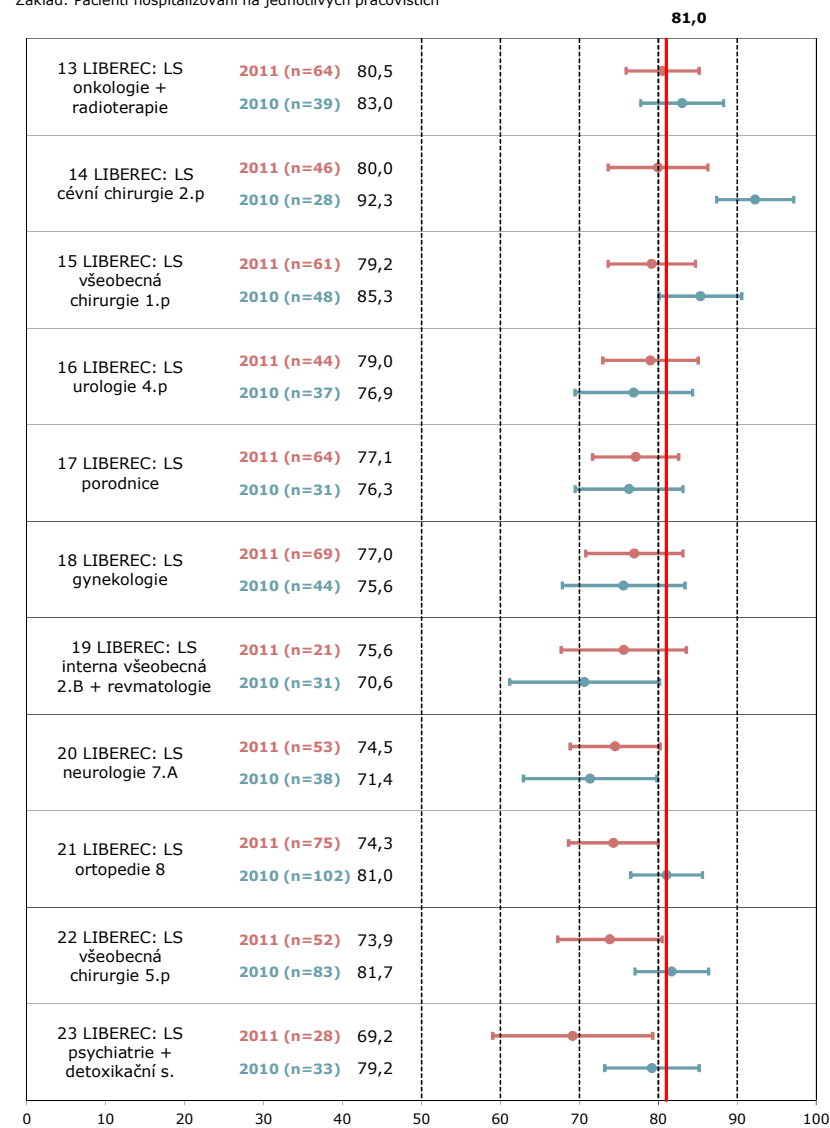
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Informace, komunikace

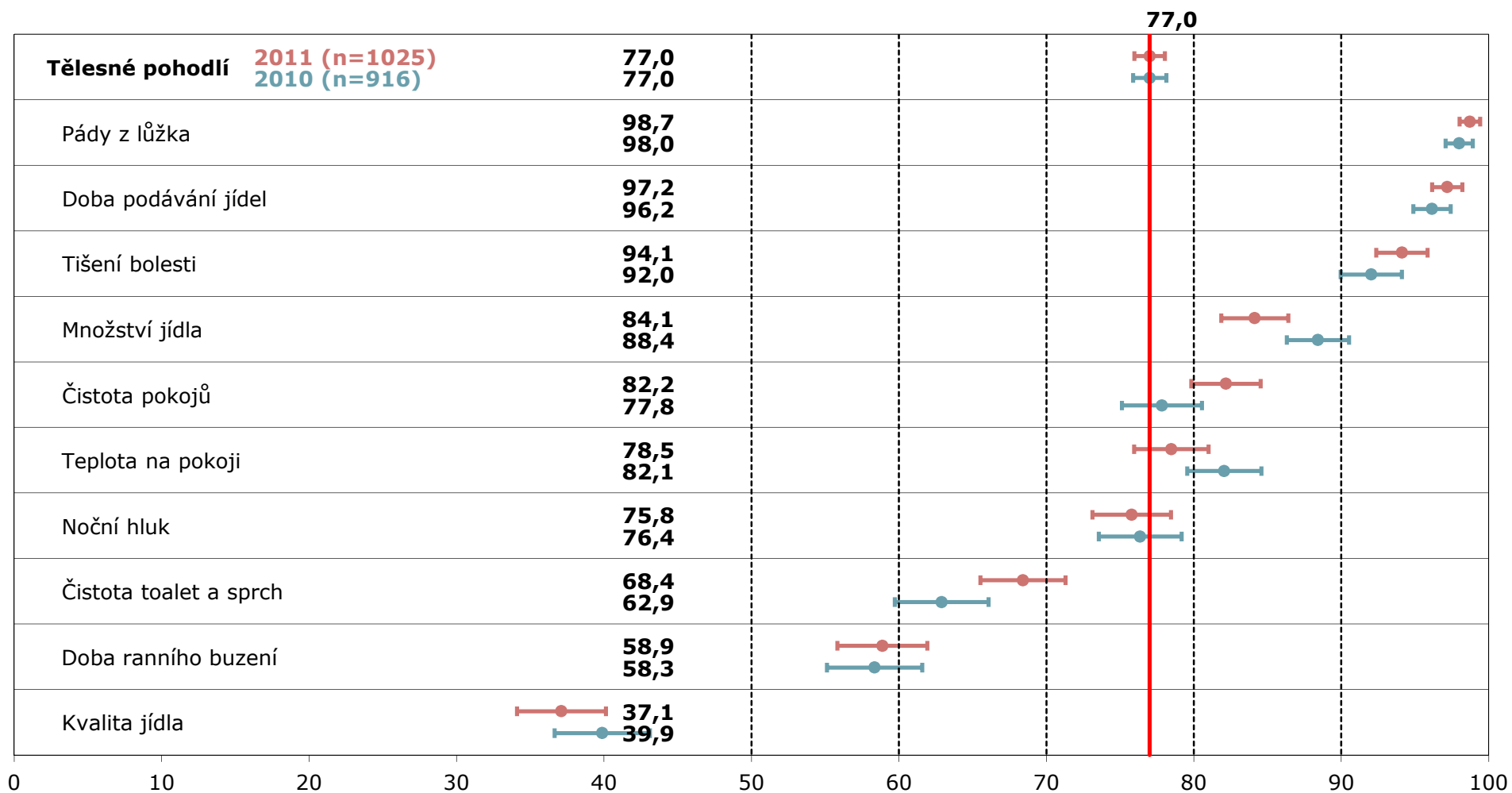
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Tělesné pohodlí

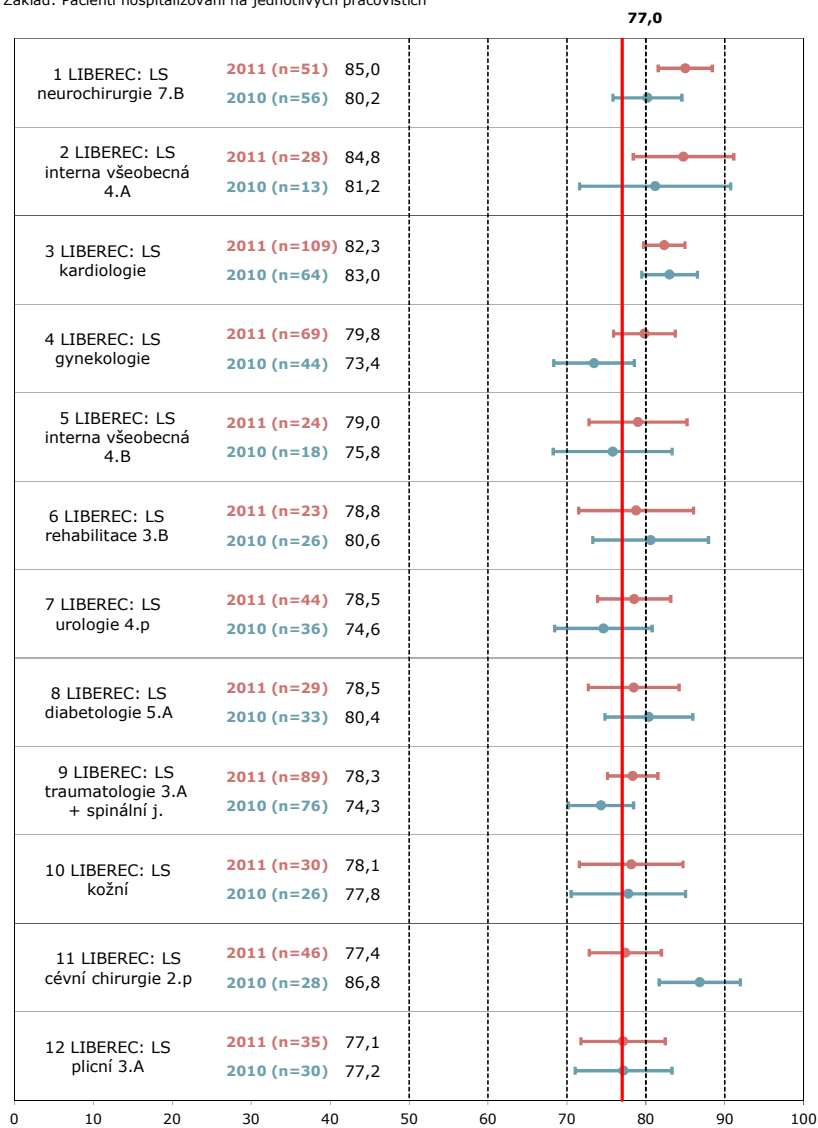
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Tělesné pohodlí

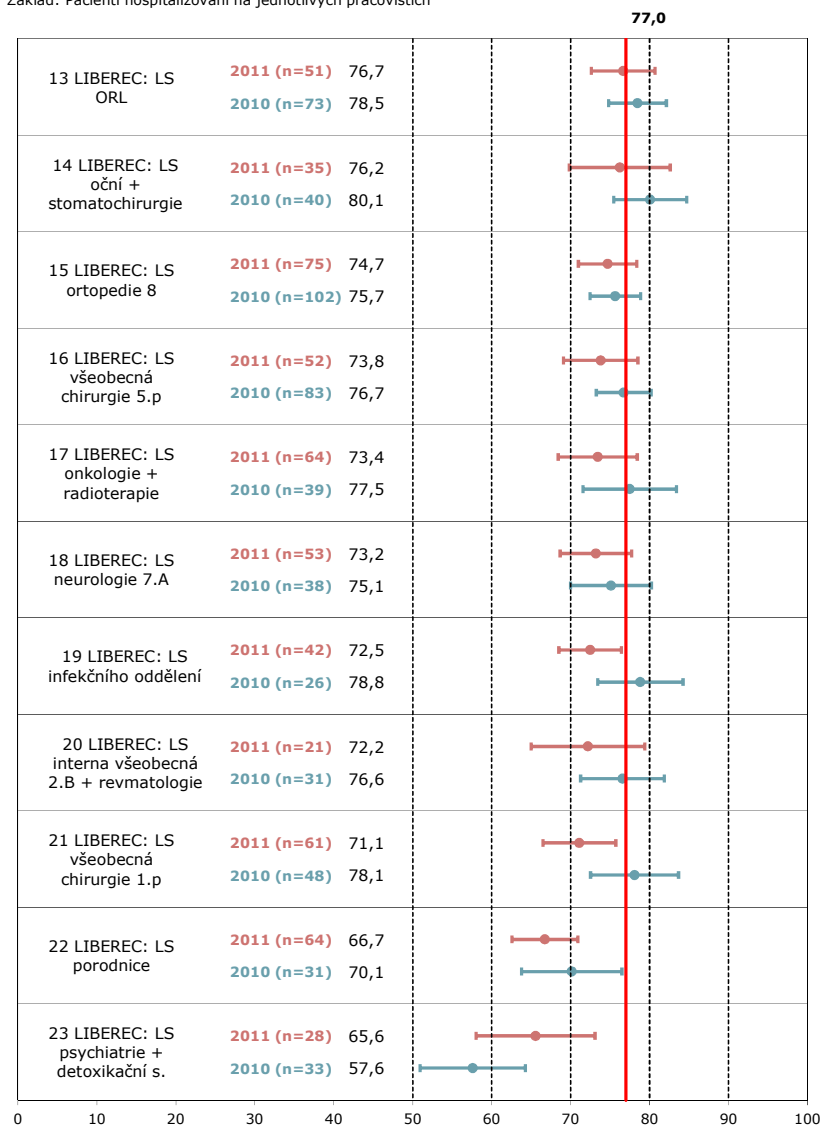
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Tělesné pohodlí

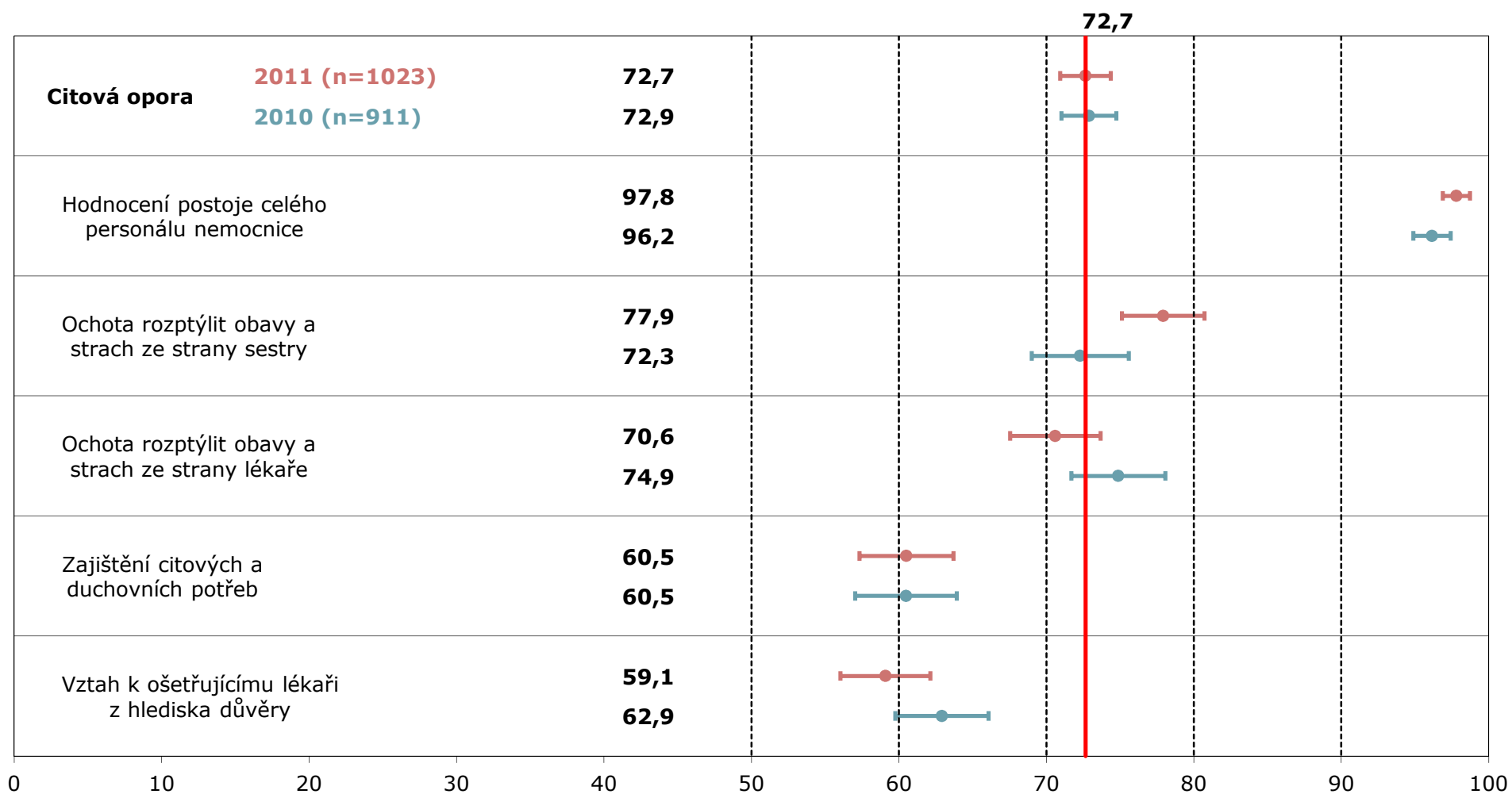
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Citová opora

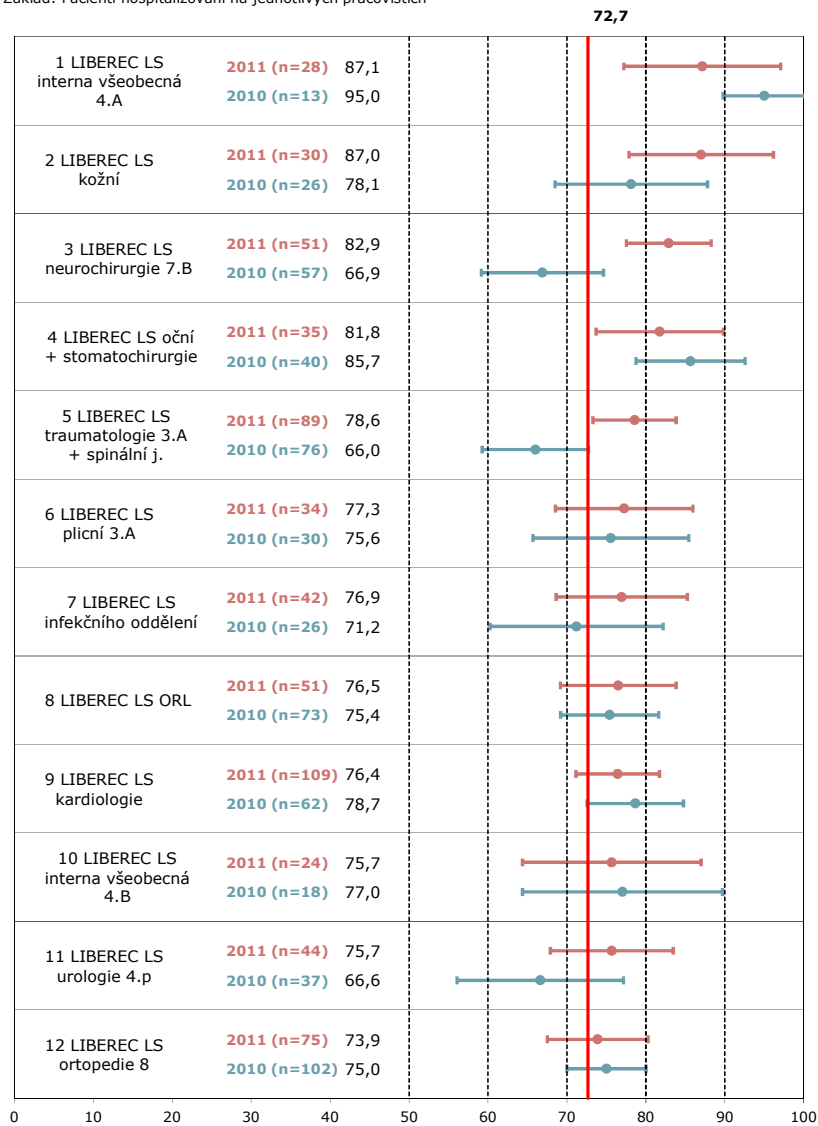
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Citová opora

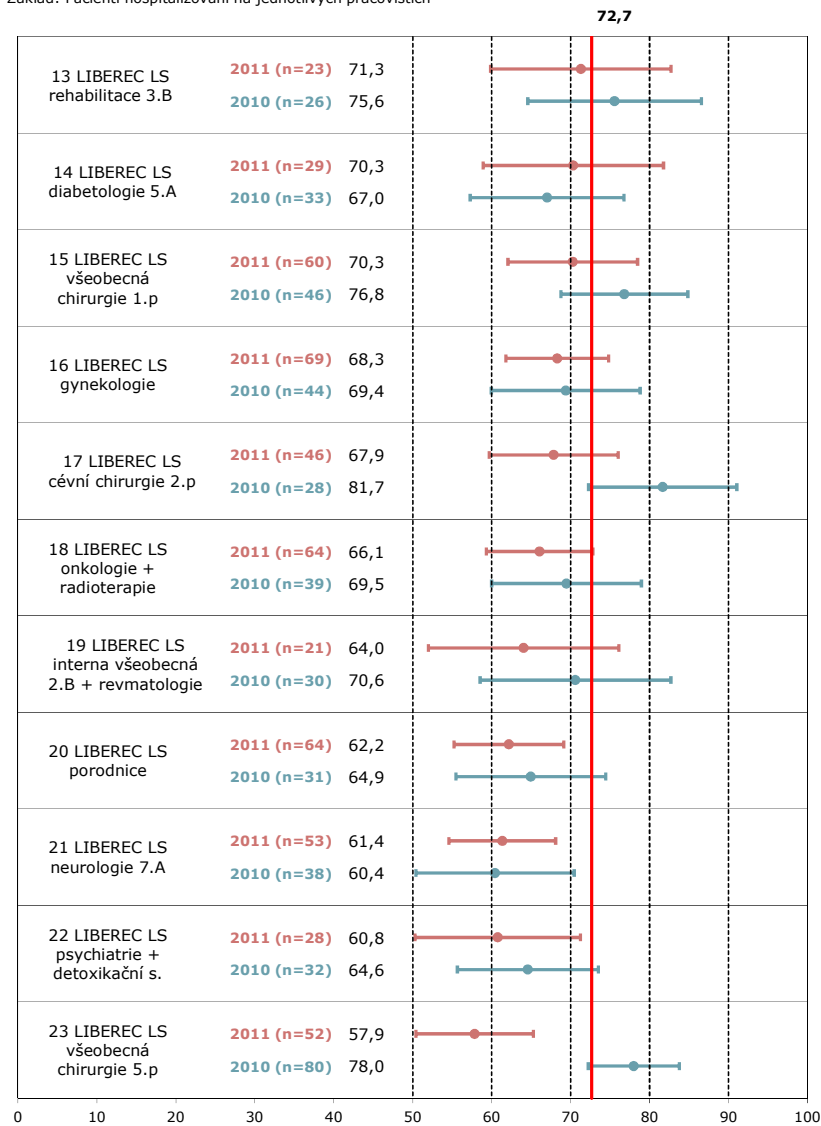
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Citová opora

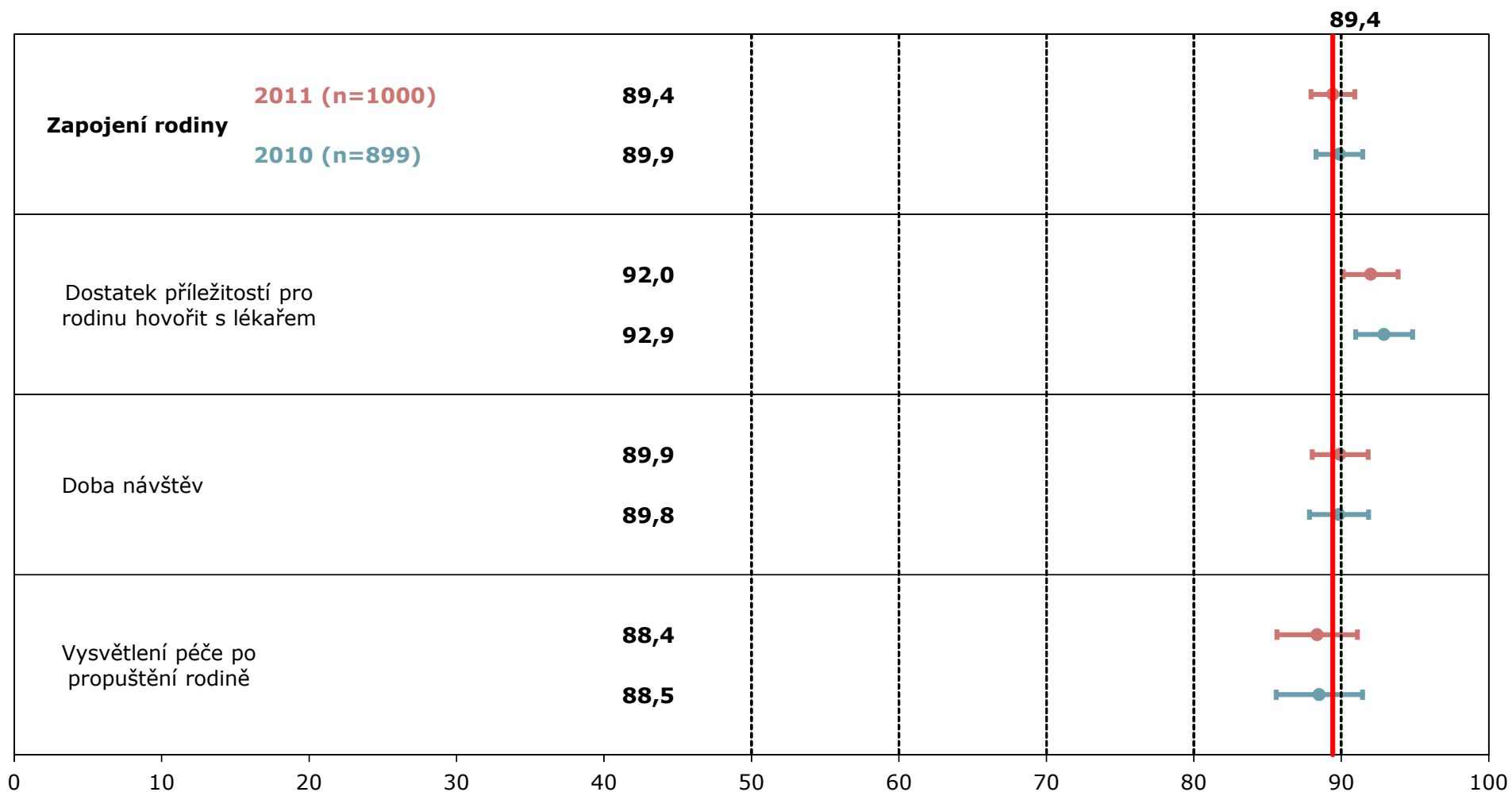
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Zapojení rodiny

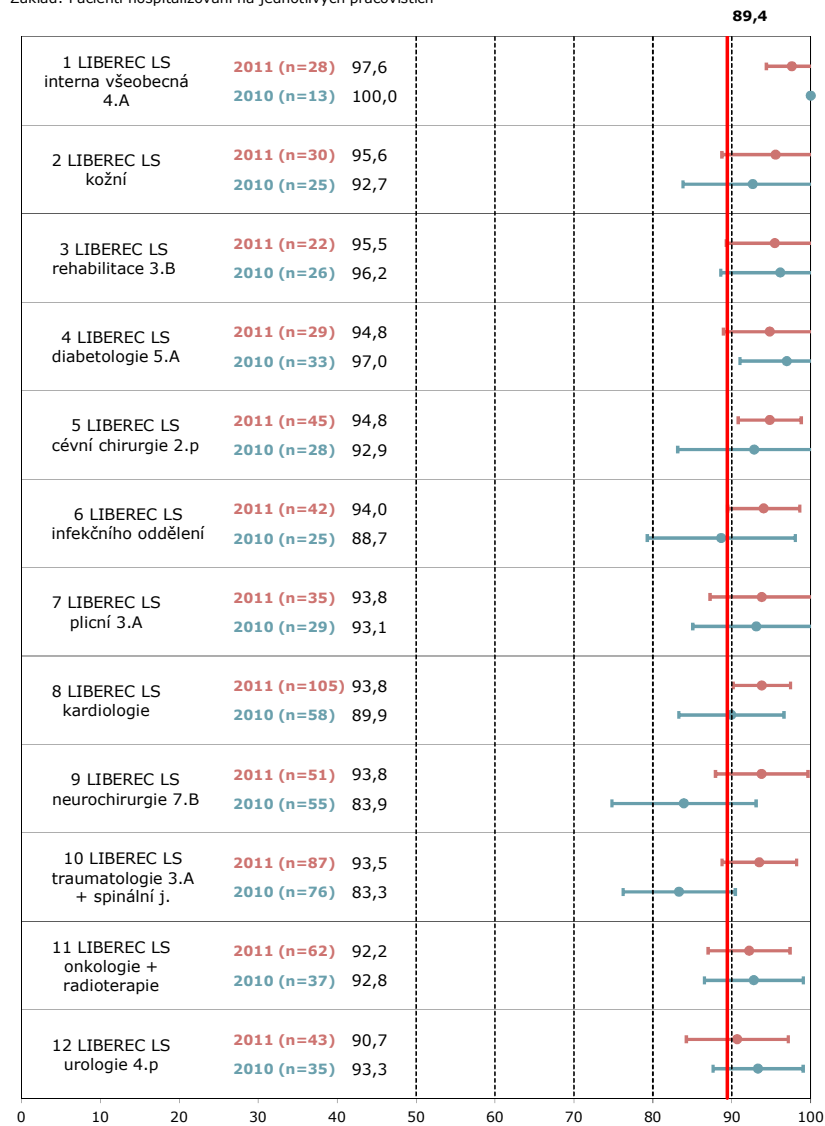
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Zapojení rodiny

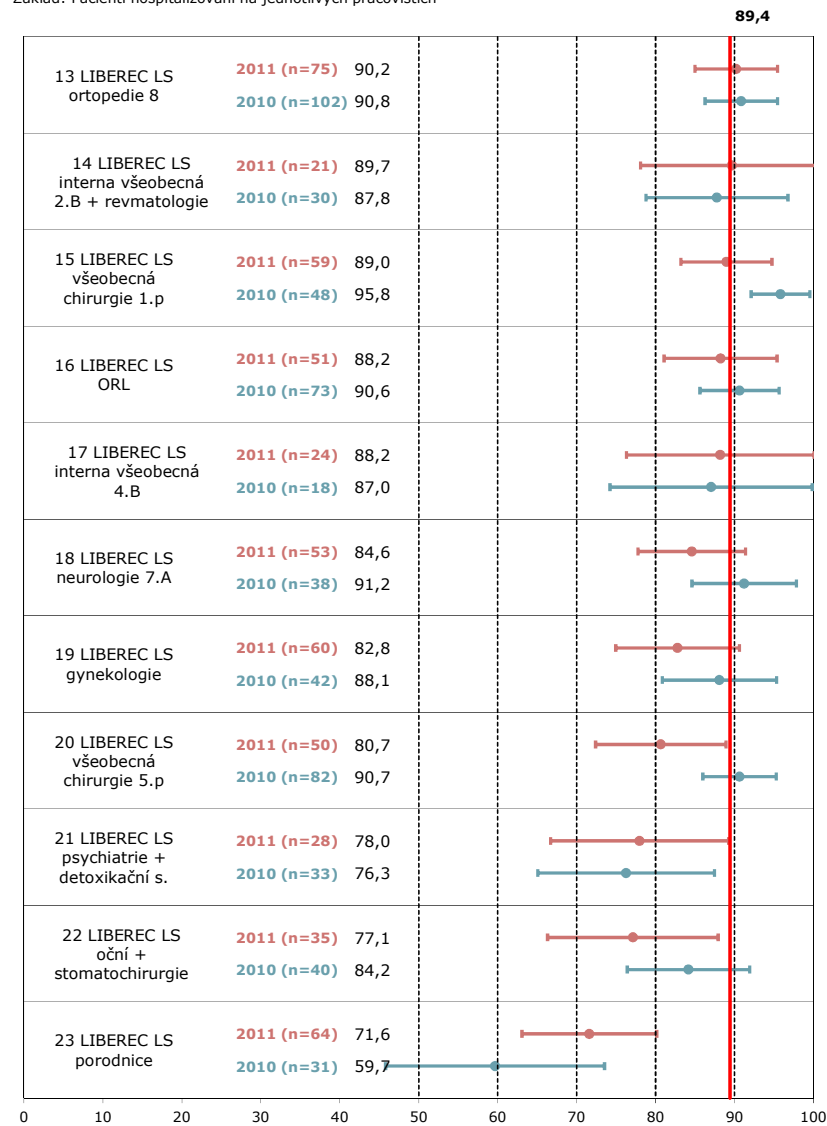
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Zapojení rodiny

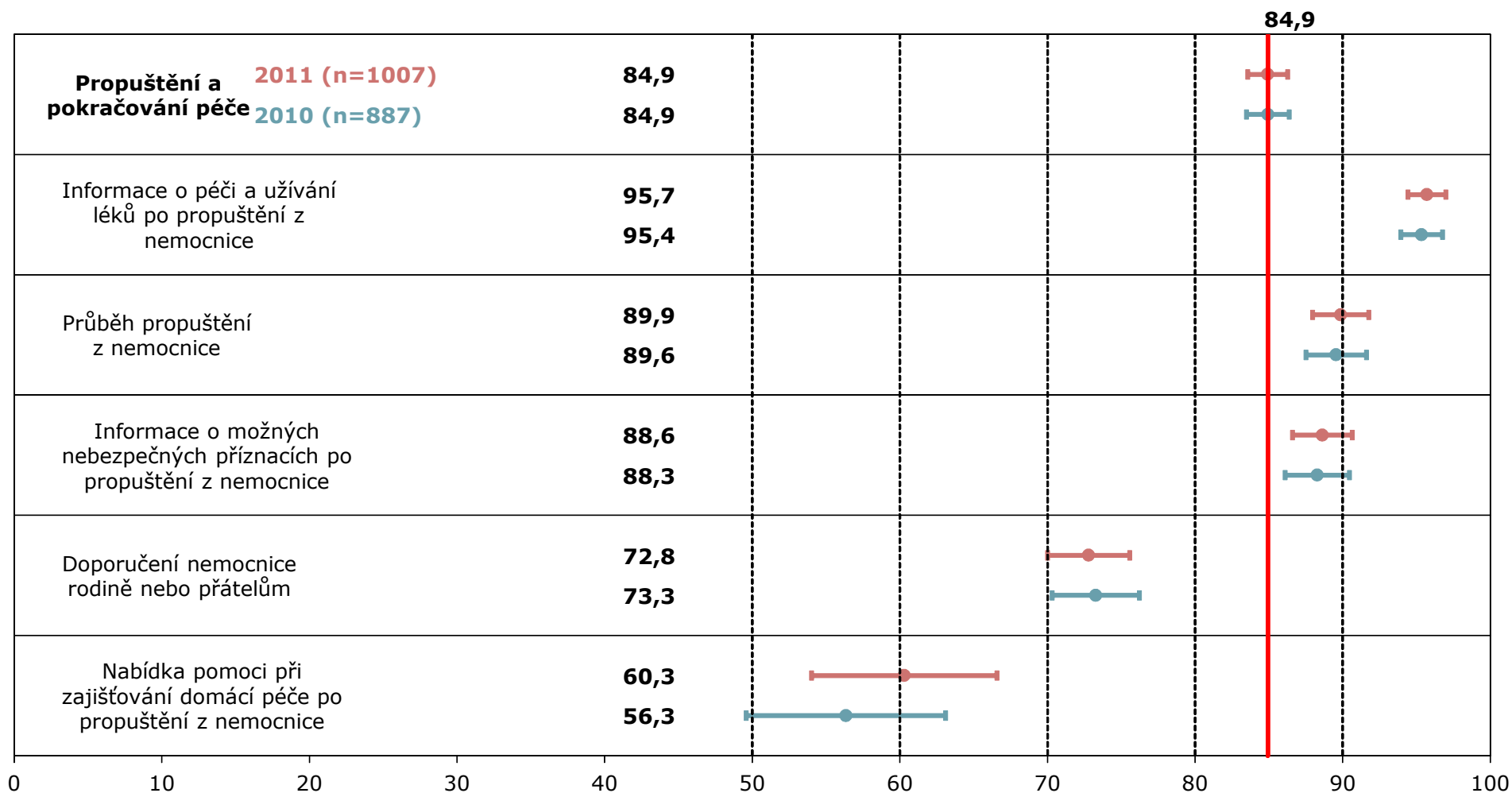
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Propuštění a pokračování péče

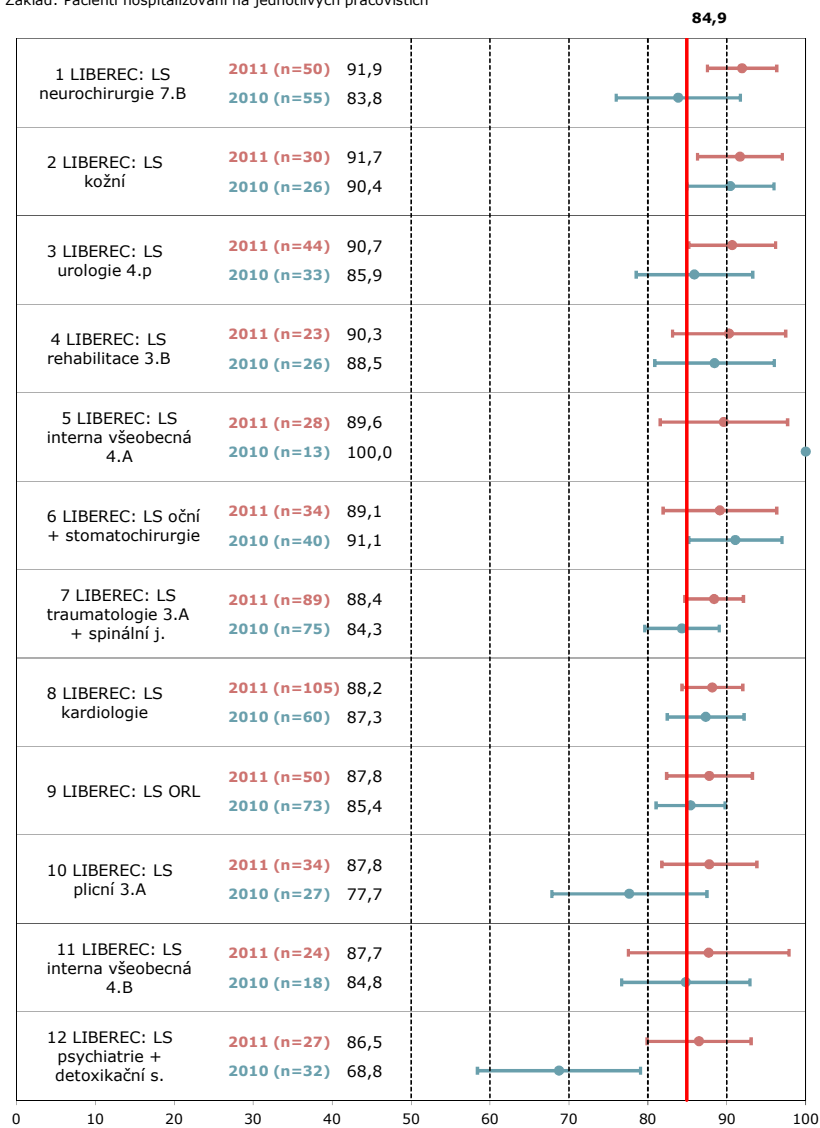
Základ: Všichni pacienti



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

LIBEREC: Propuštění a pokračování péče

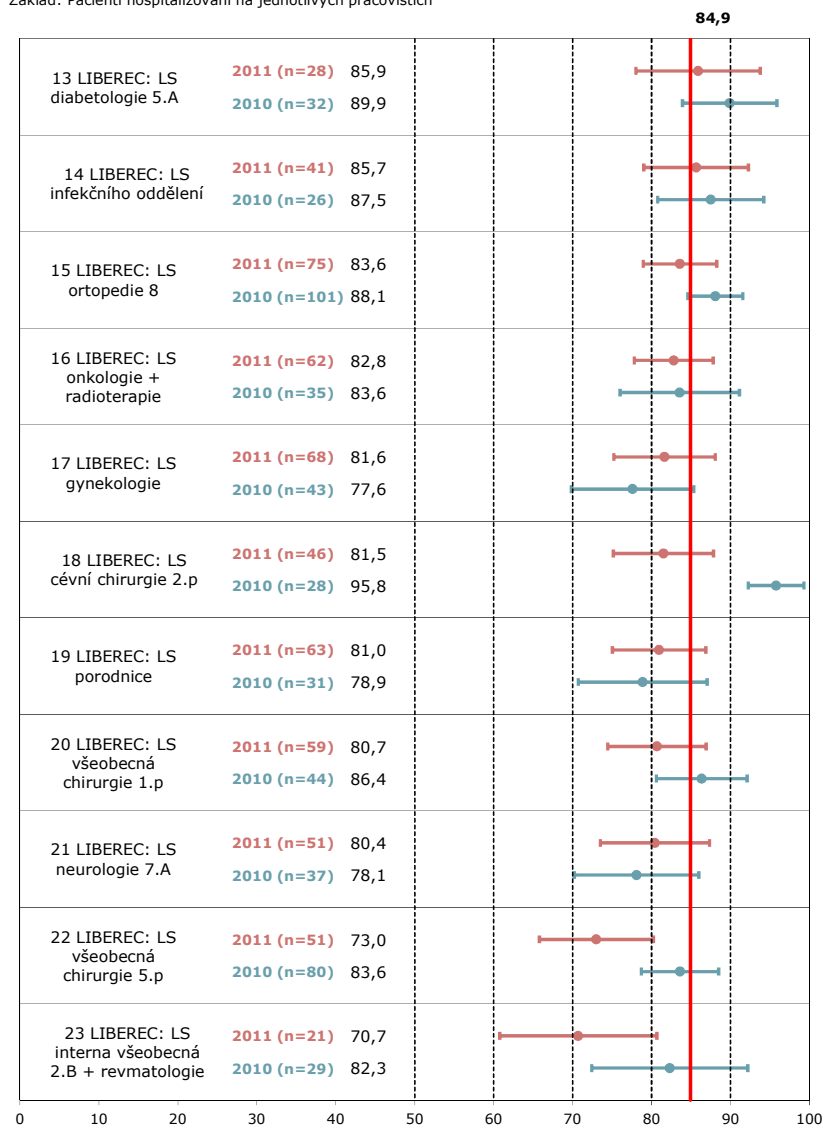
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

LIBEREC: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

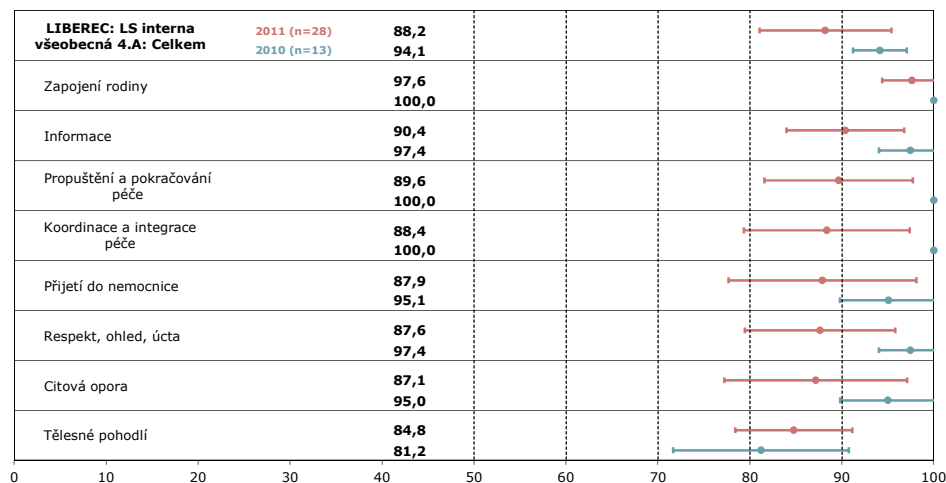
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	+			+	+	+	+		
LIBEREC: LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B									
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	-	-							-
LIBEREC: LS kardiologie	+	+		+	+	+			
LIBEREC: LS diabetologie 5.A									
LIBEREC: LS plicní 3.A									
LIBEREC: LS infekčního oddělení				+					
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-	-		-	-		-	-	-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p						-			
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p									
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.							+		
LIBEREC: LS urologie 4.p									
LIBEREC: LS gynekologie								-	
LIBEREC: LS ORL									
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie				+				-	
LIBEREC: LS ortopedie 8					-				
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-			-	-	-	-	-	
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B									
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+	+	+	+	+	+	+		+
LIBEREC: LS neurologie 7.A	-		-	-	-		-		
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie			-				-		
LIBEREC: LS kožní	+	+					+		

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

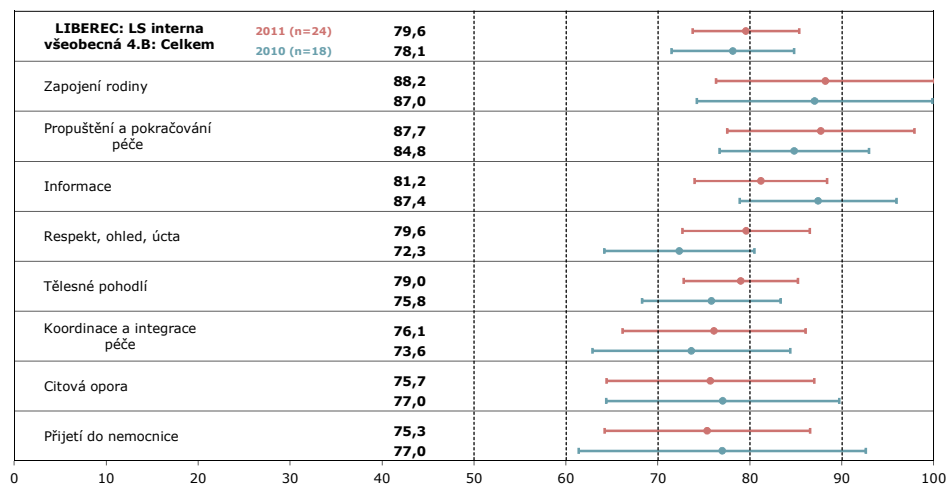
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

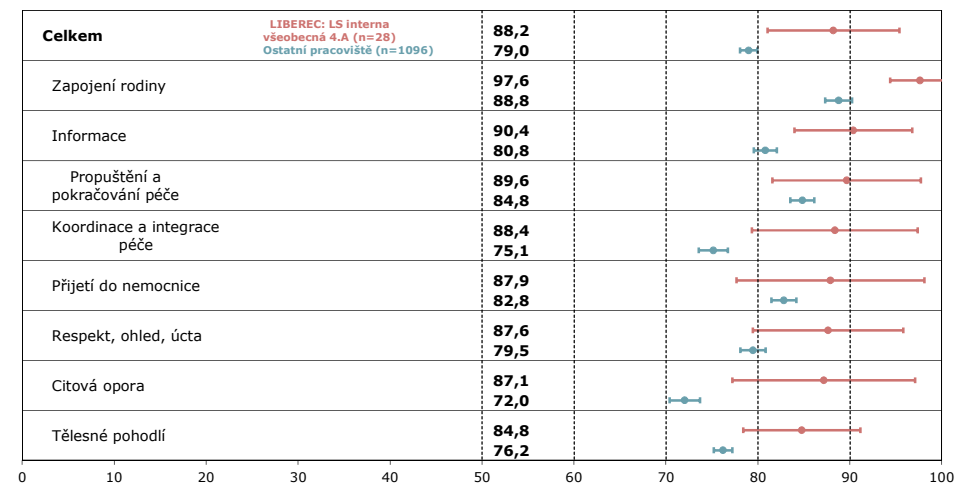
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

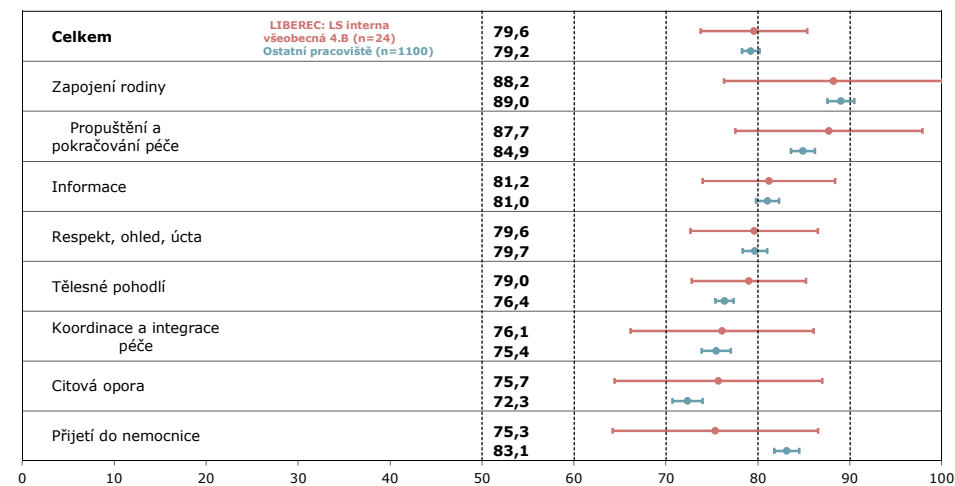
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

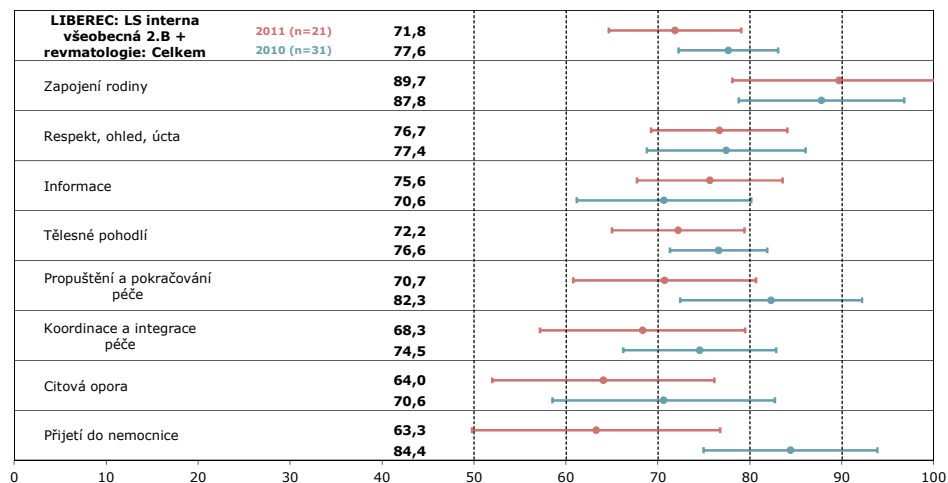


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

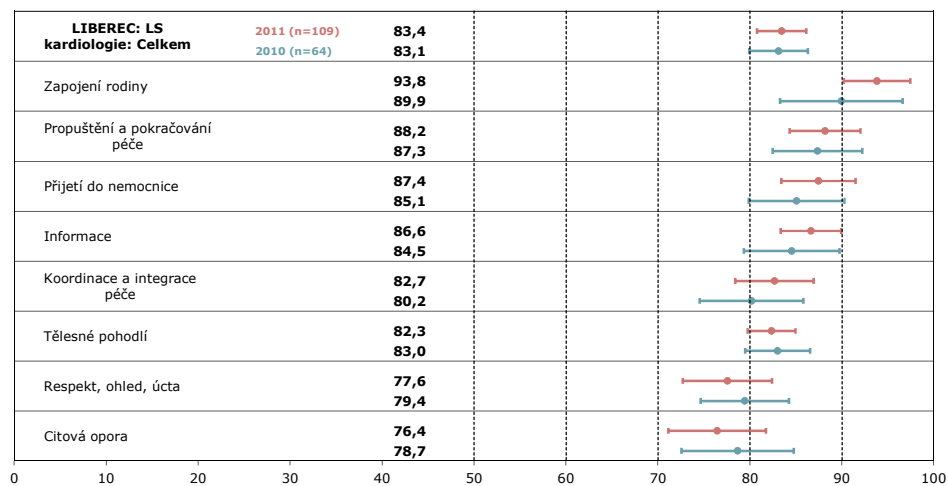
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

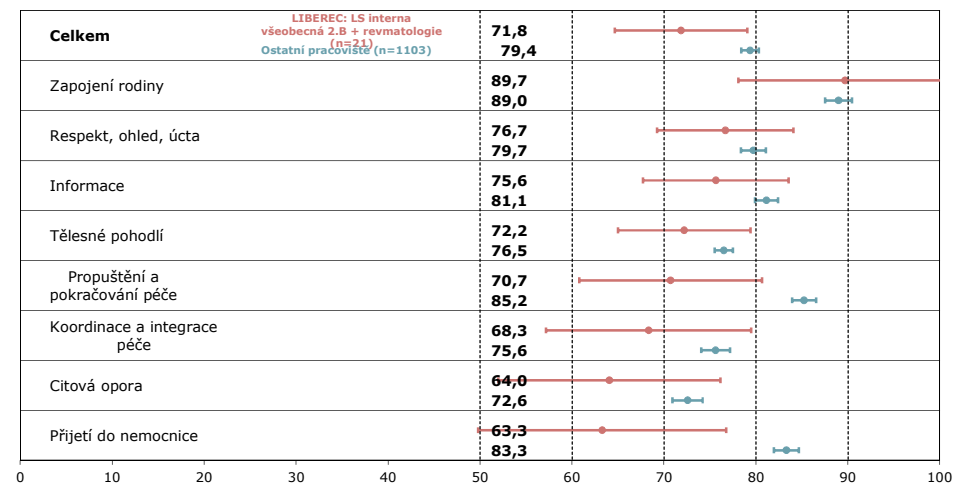
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

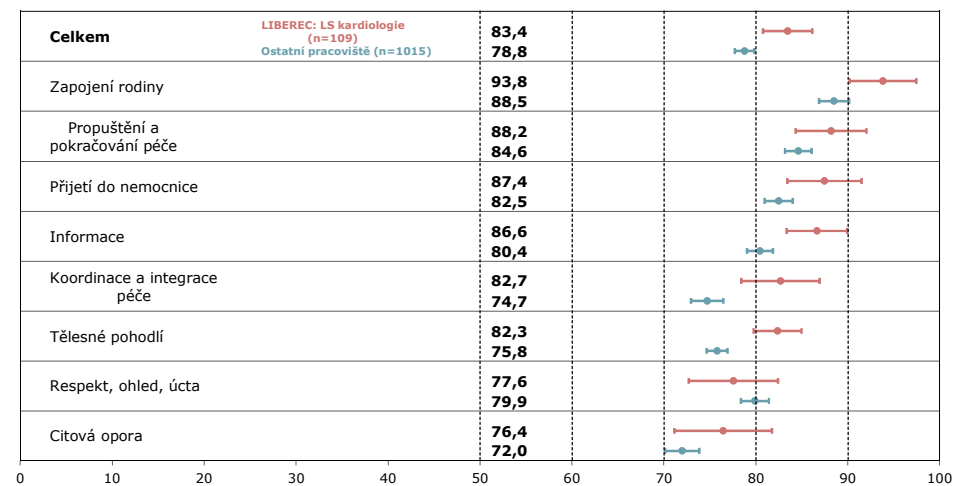
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

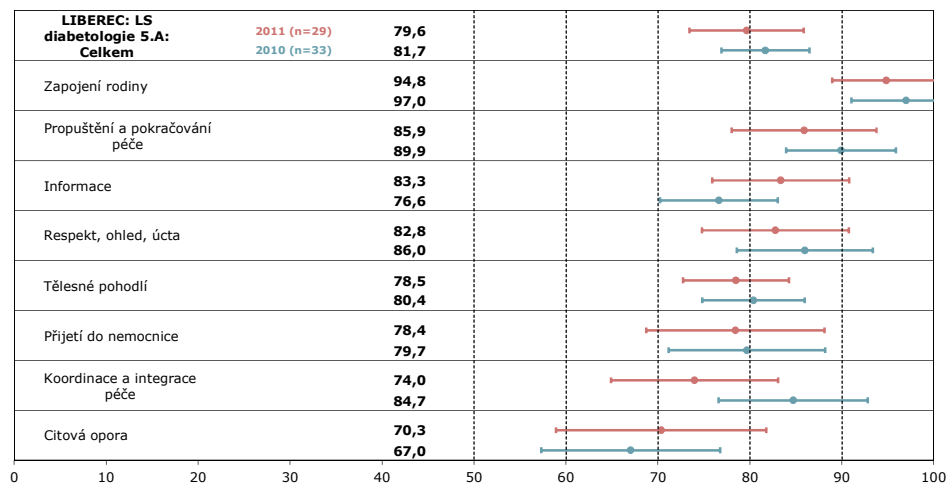


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

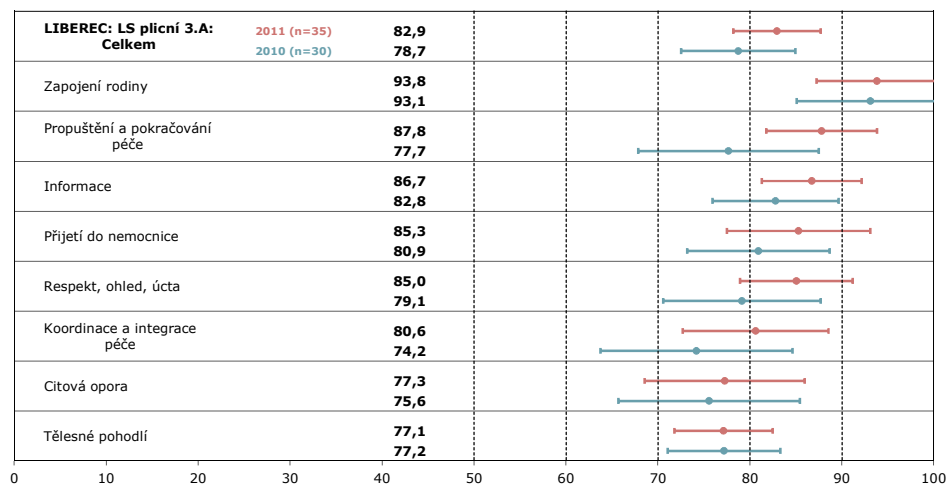
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

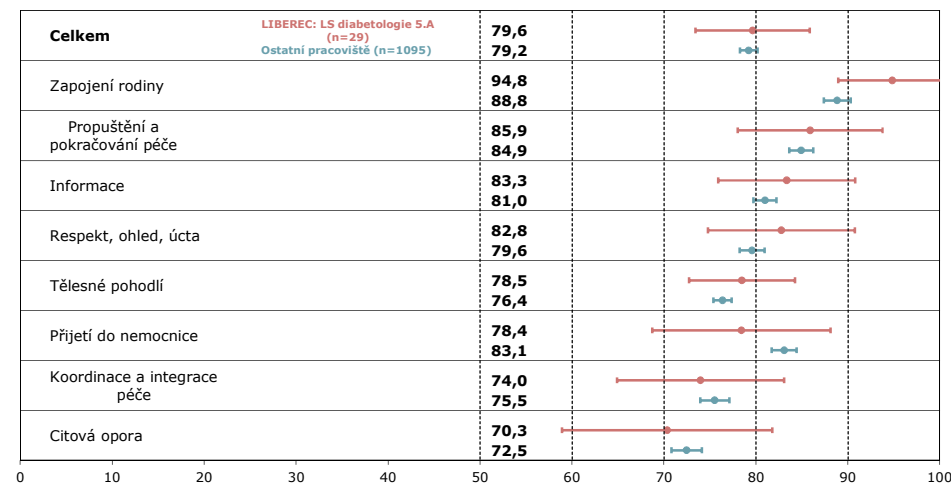
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

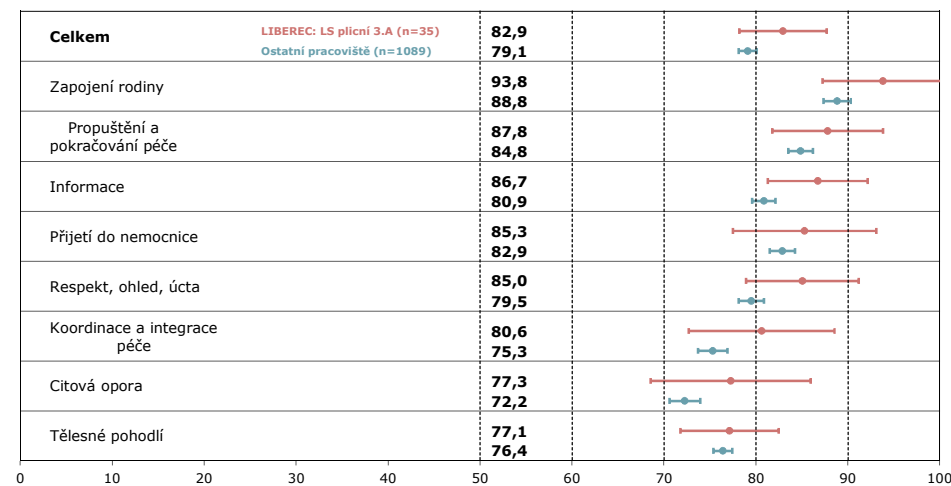
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

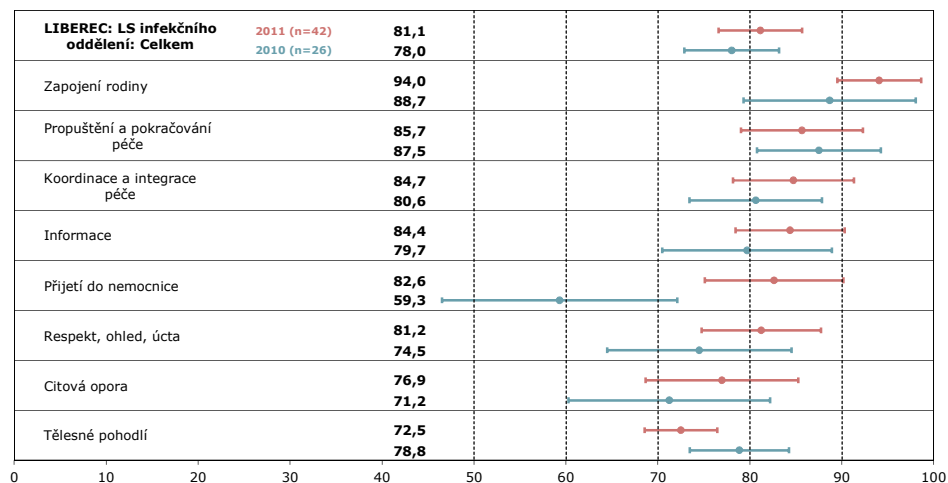


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

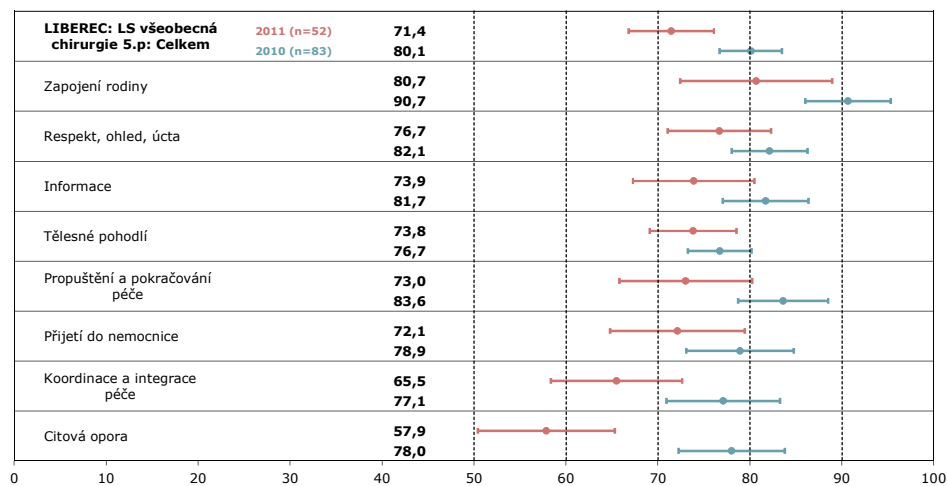
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

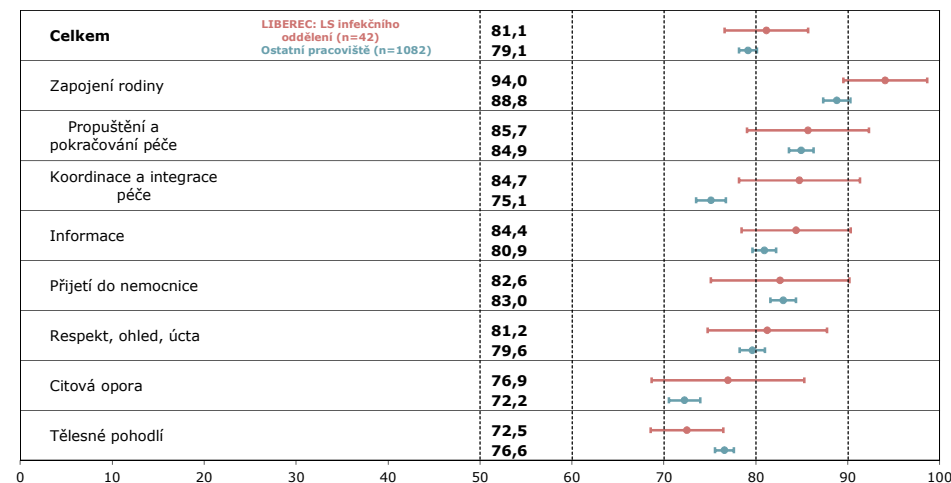
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

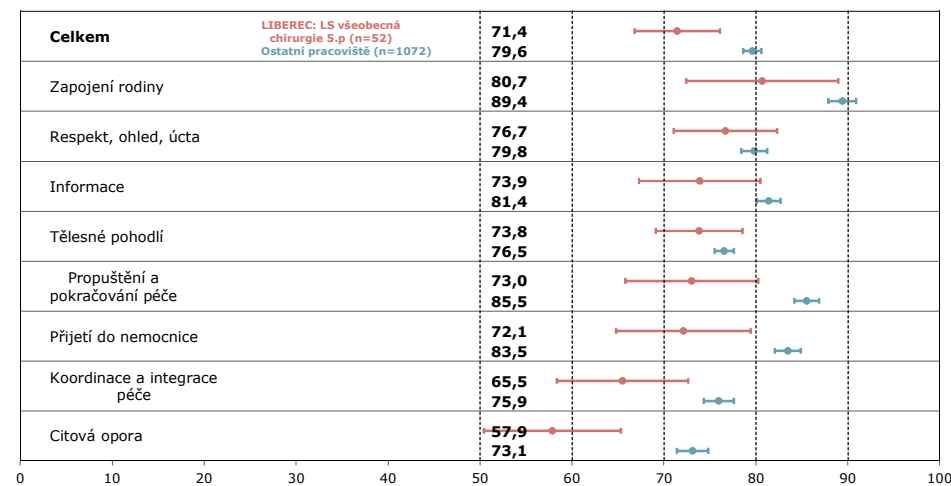
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

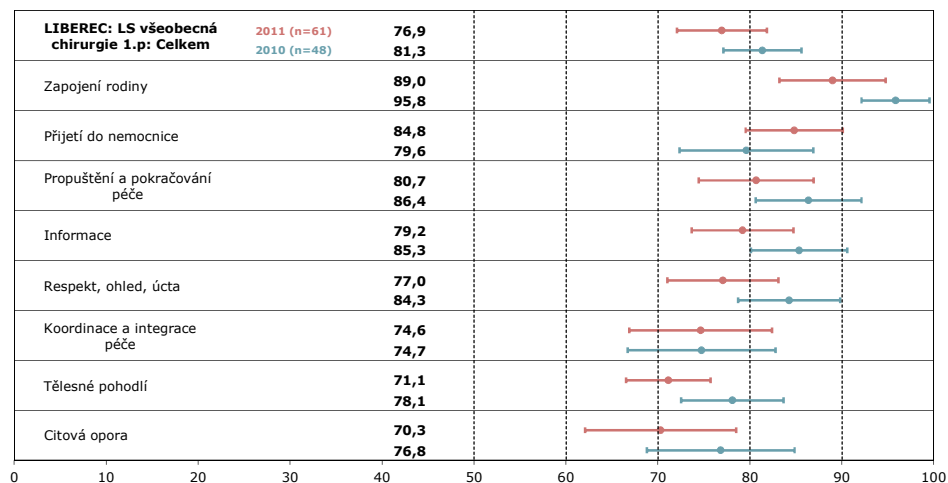


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

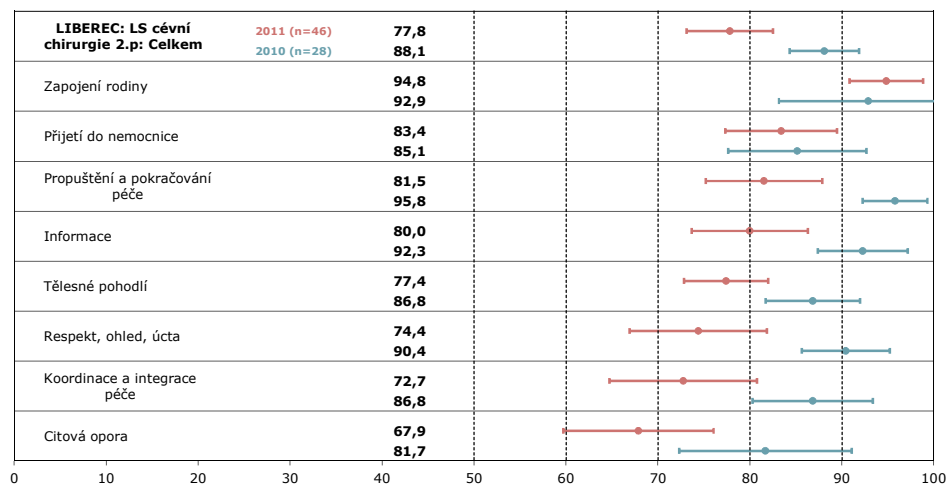
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

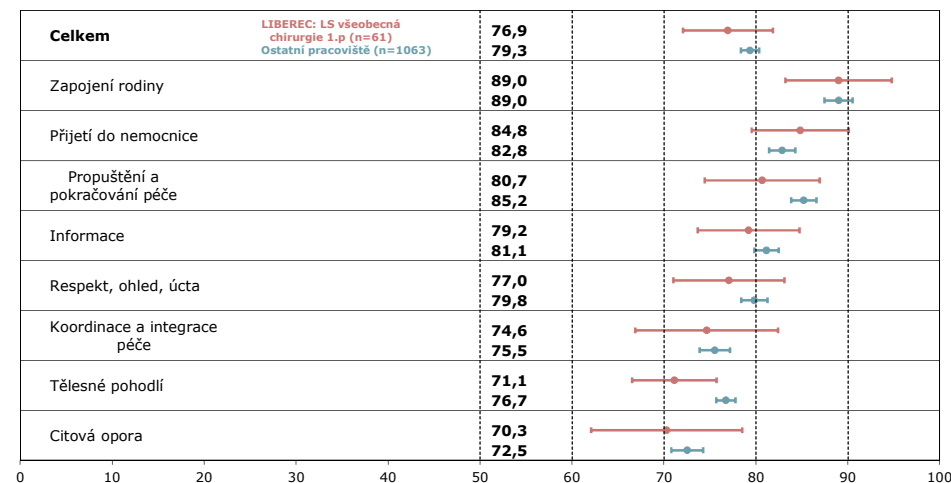
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

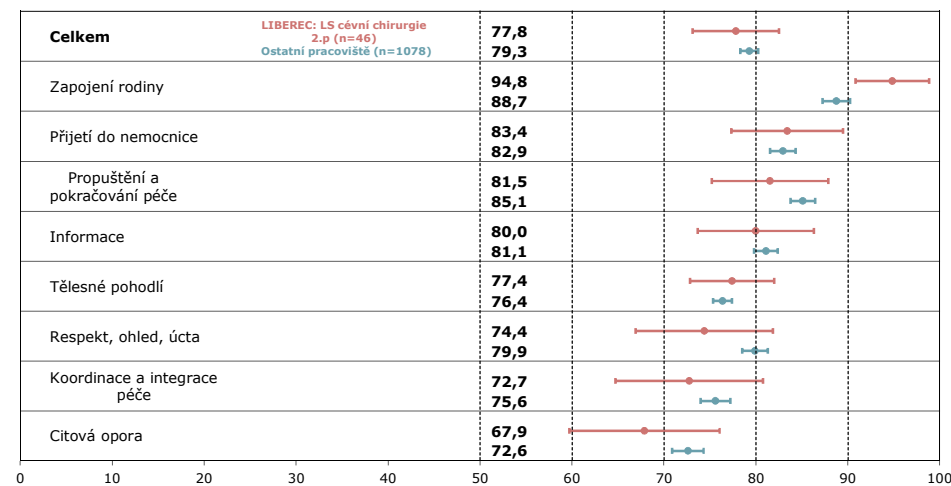
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

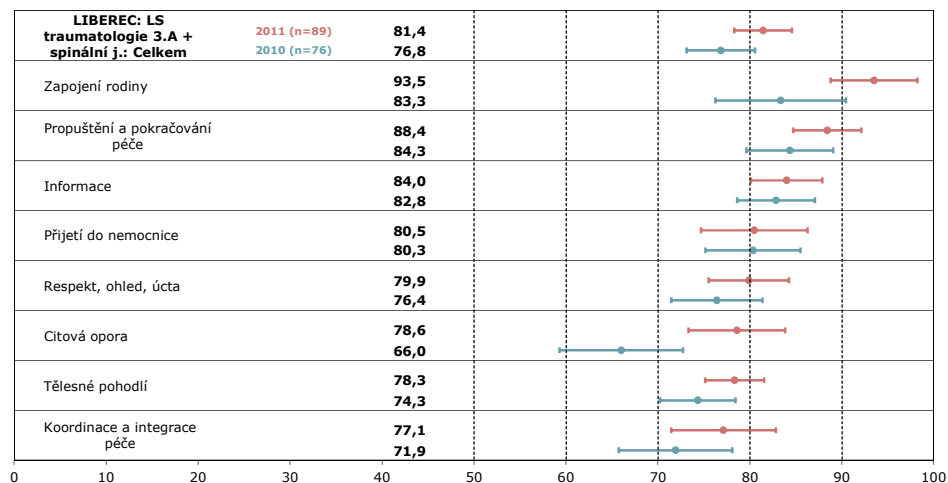


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

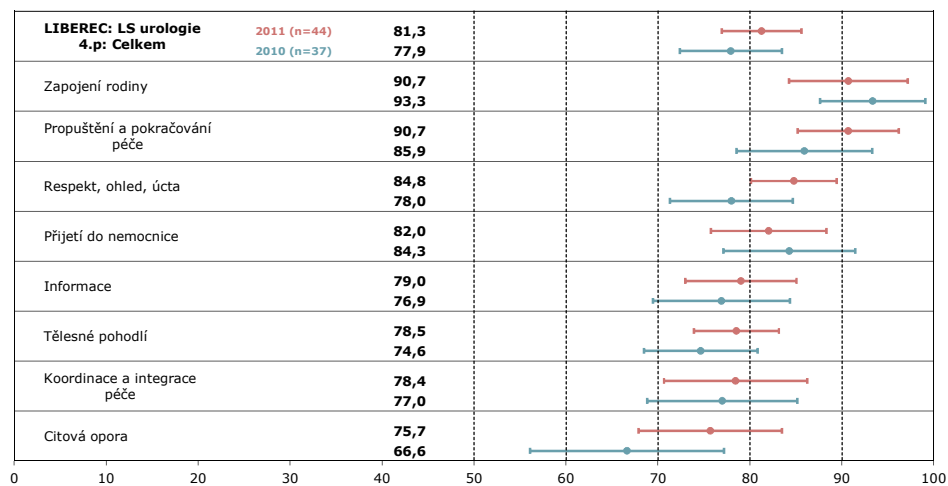
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

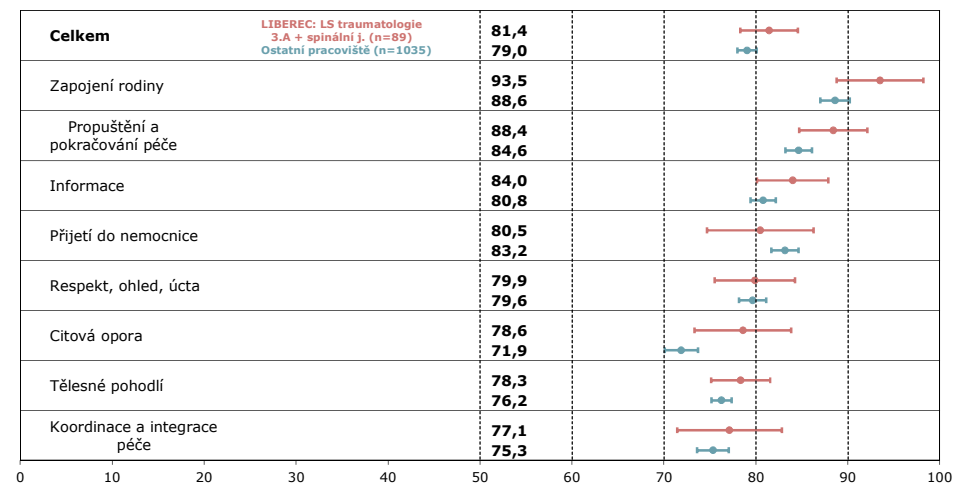
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

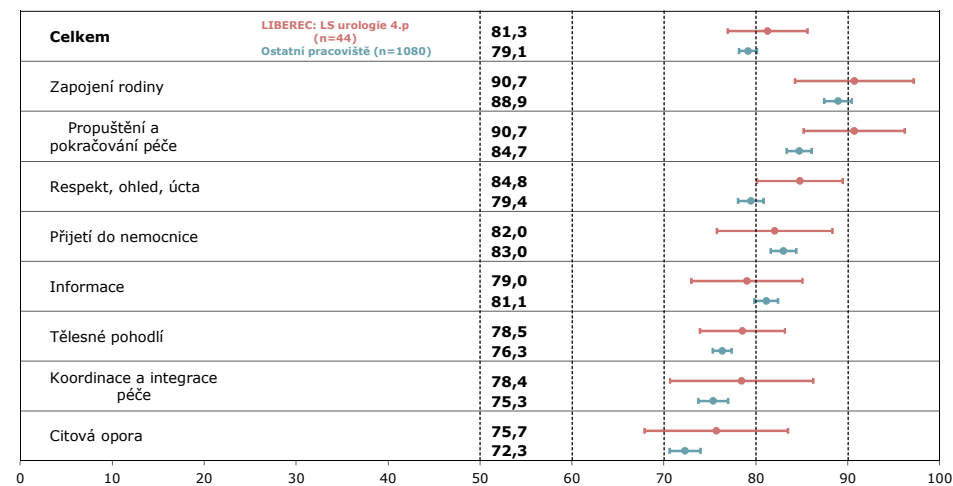
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

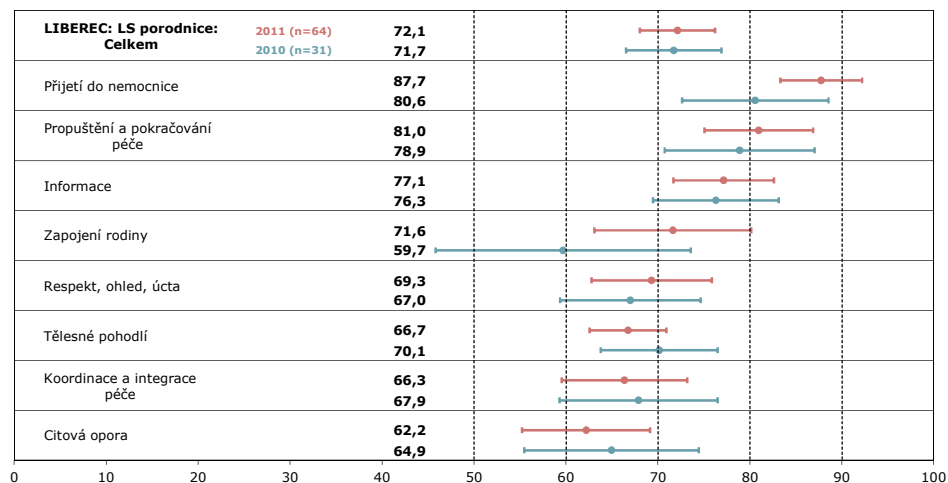


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

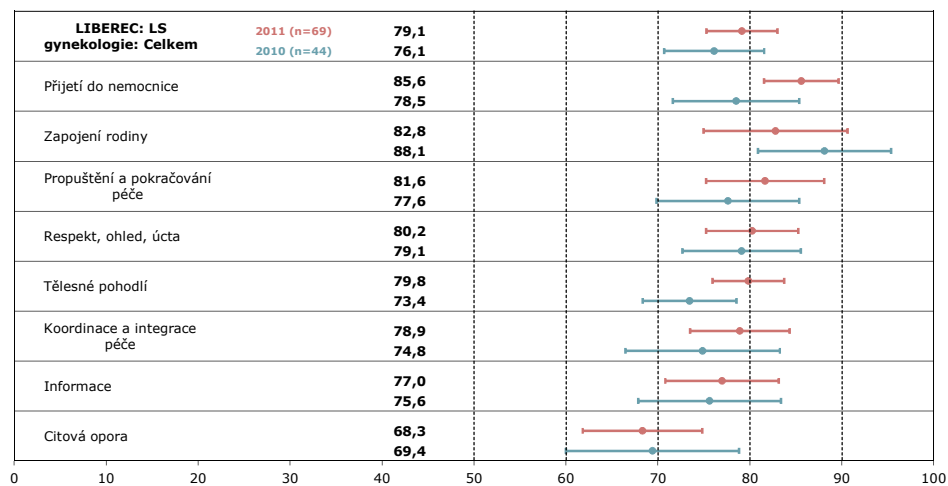
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

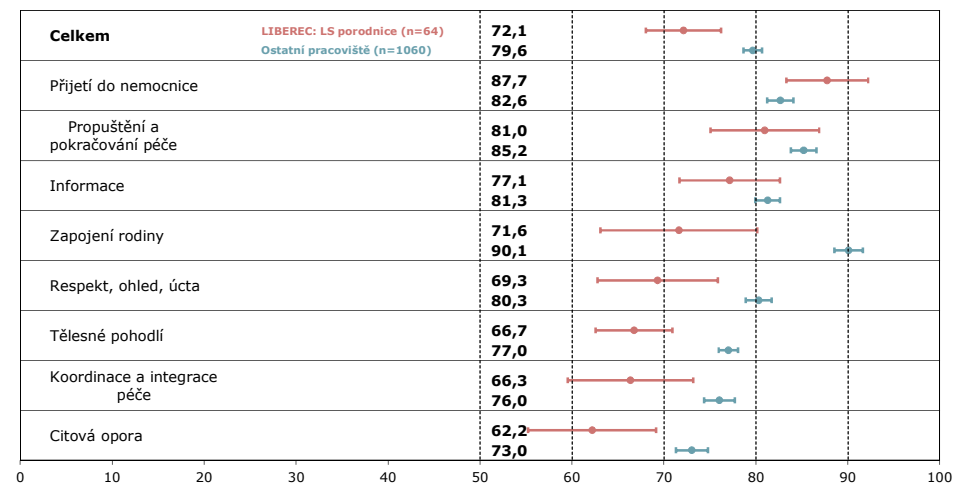
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

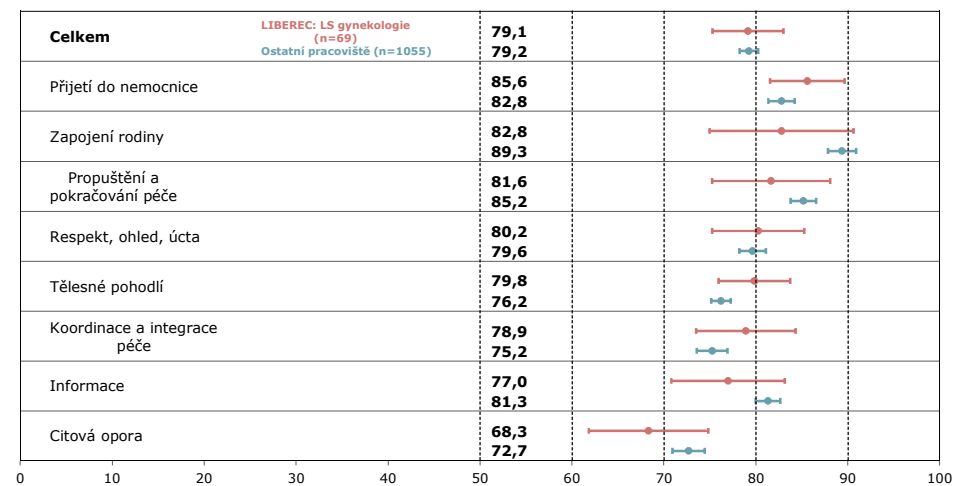
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

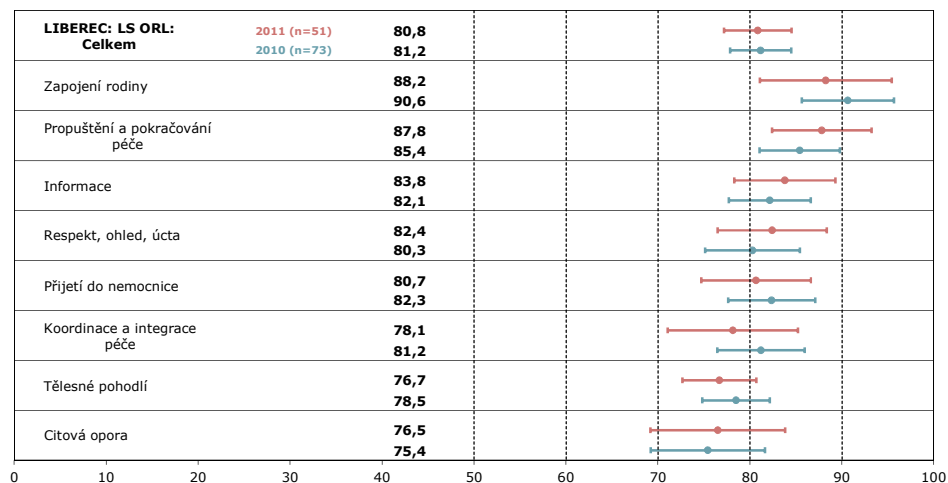


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

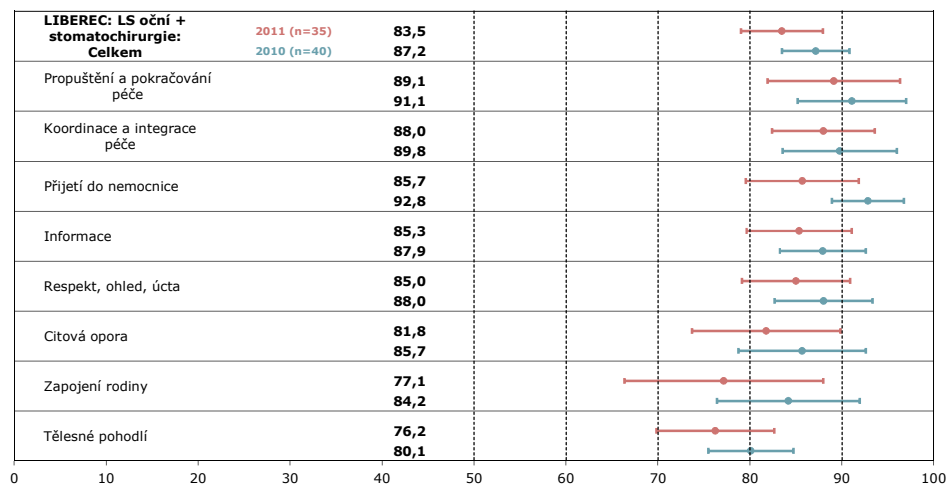
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

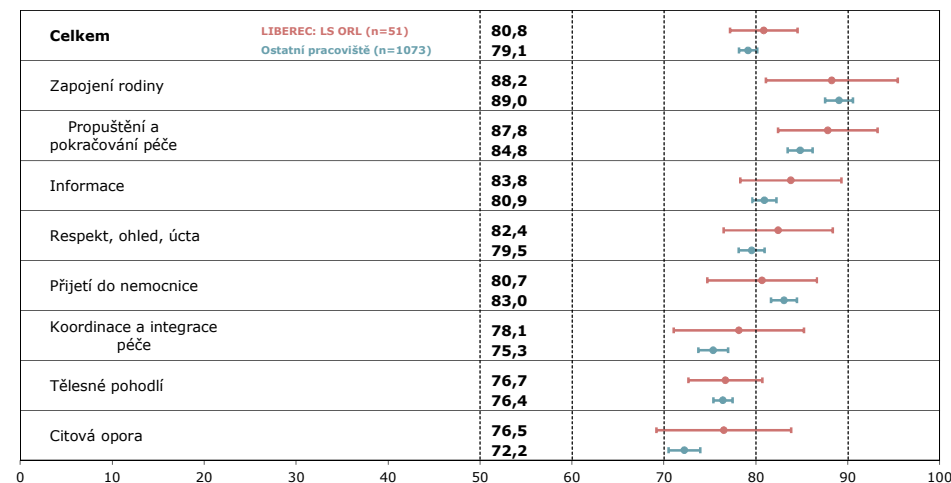
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

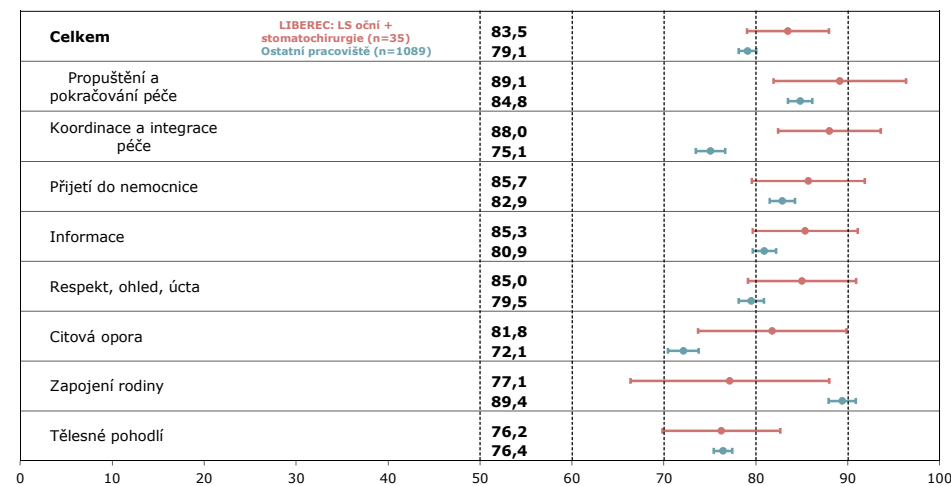
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

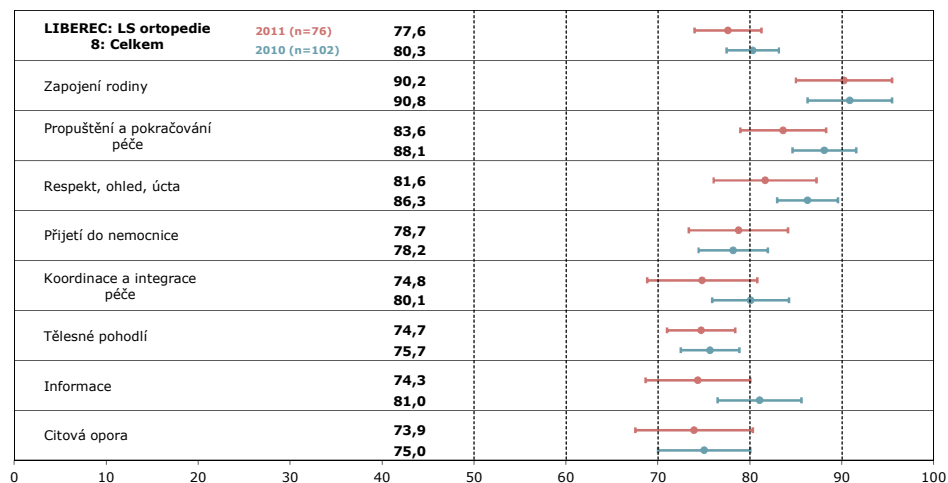


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

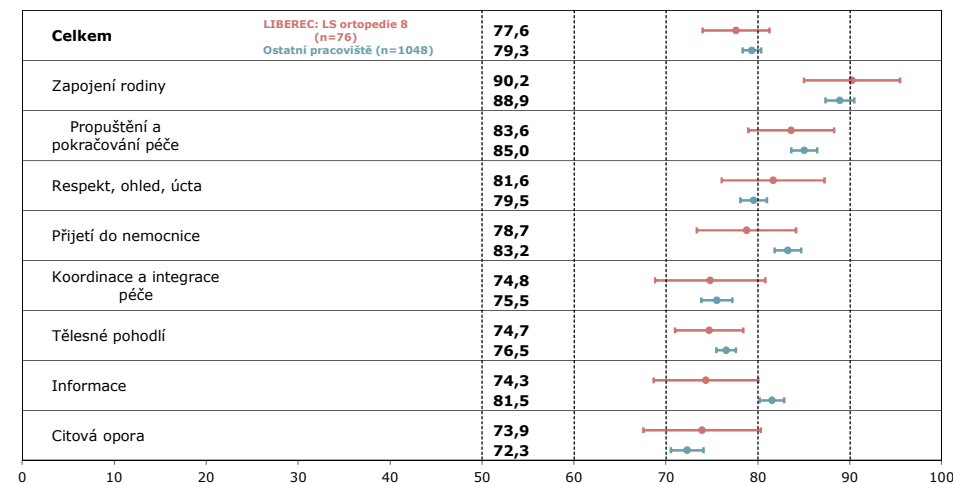
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

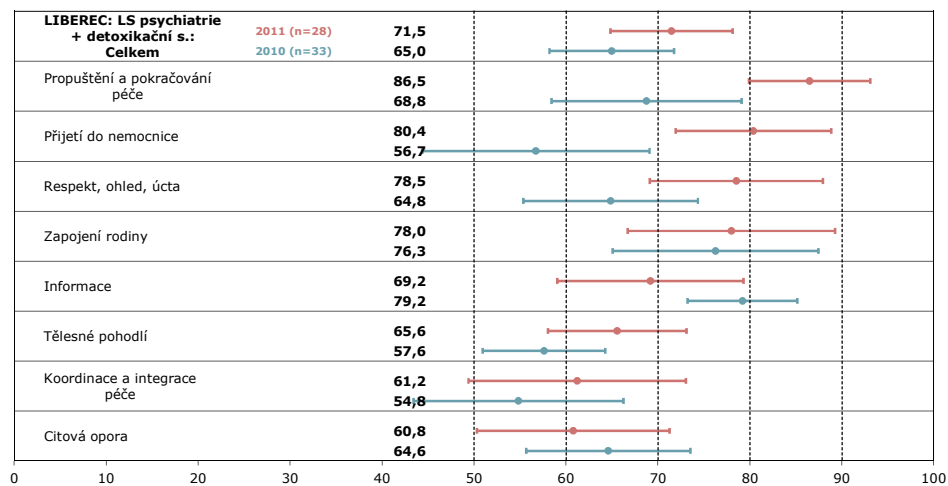
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

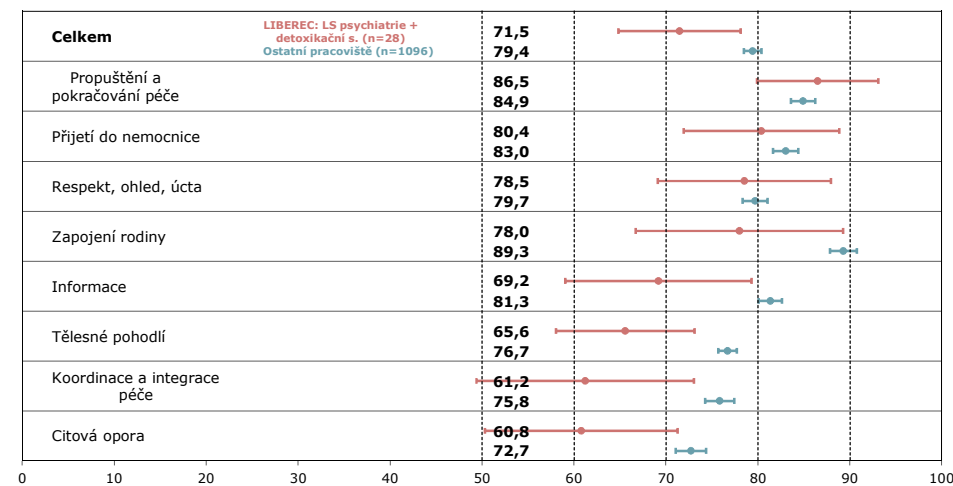
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

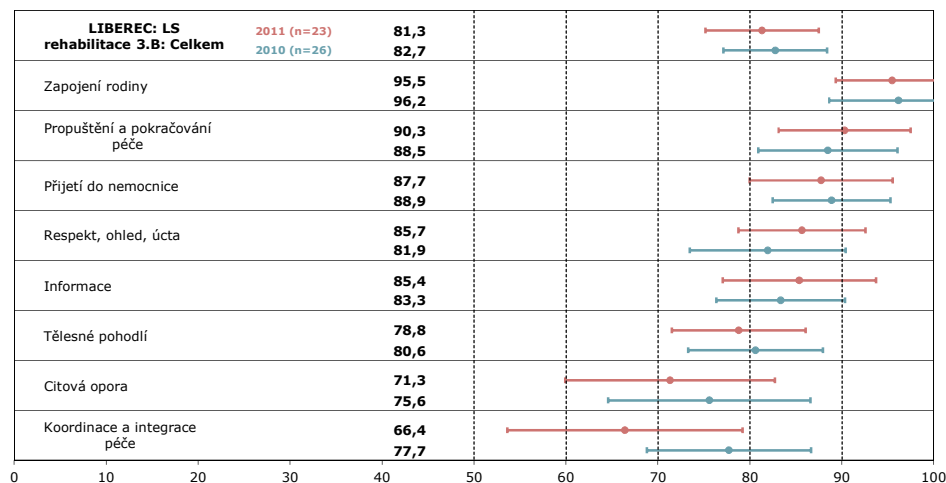


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

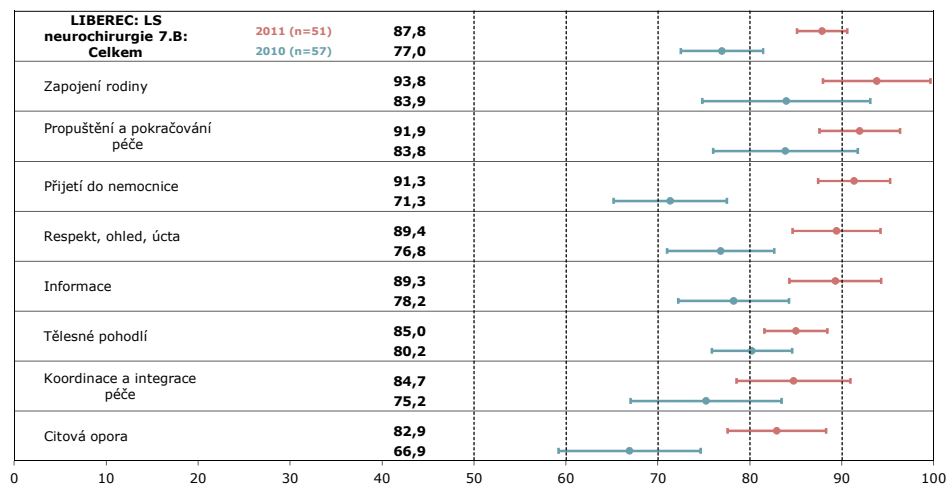
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

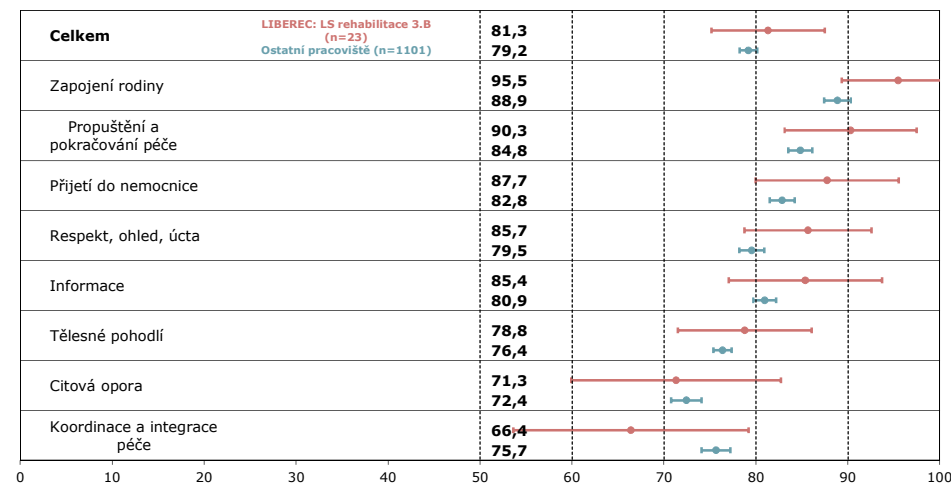
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

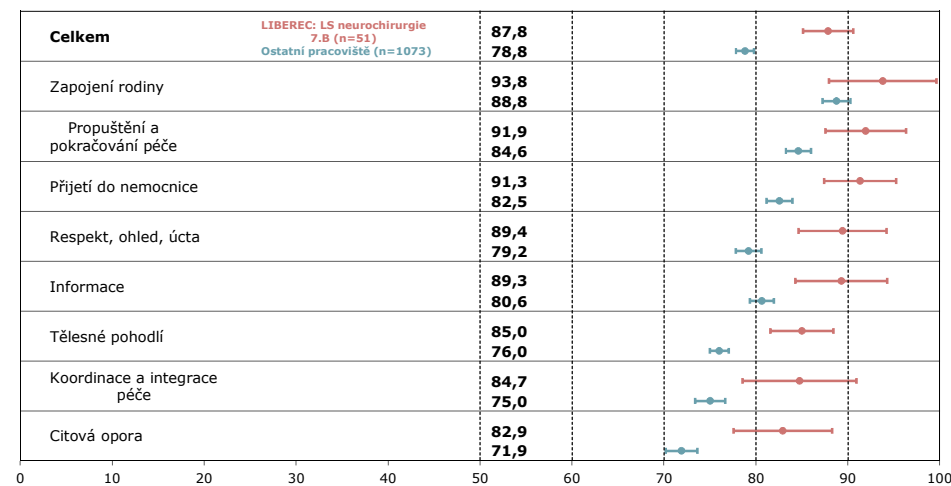
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

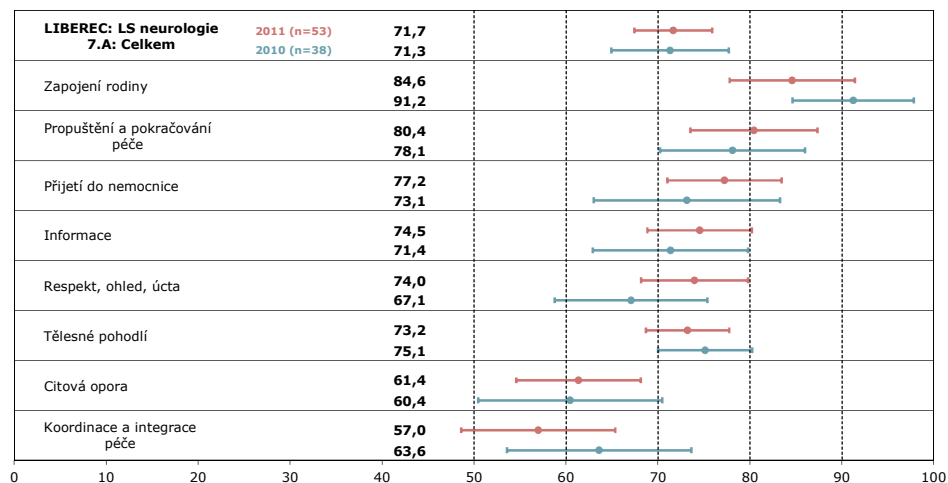


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

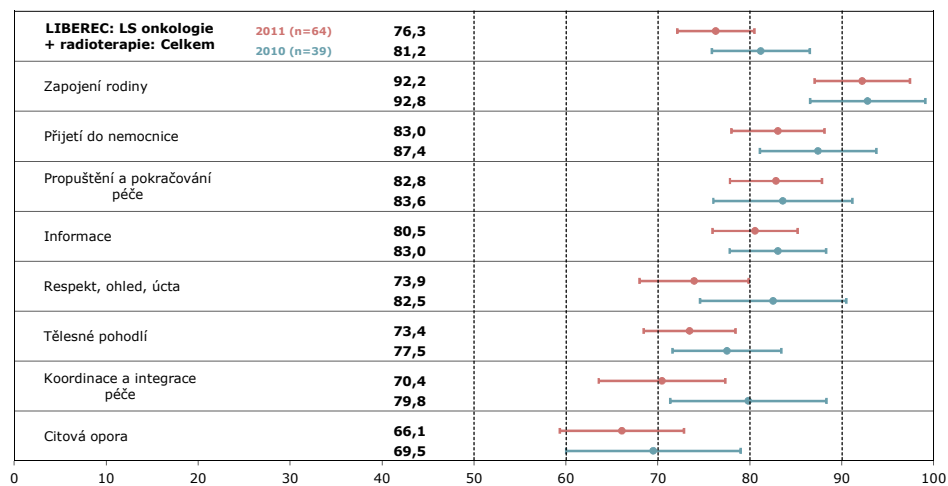
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

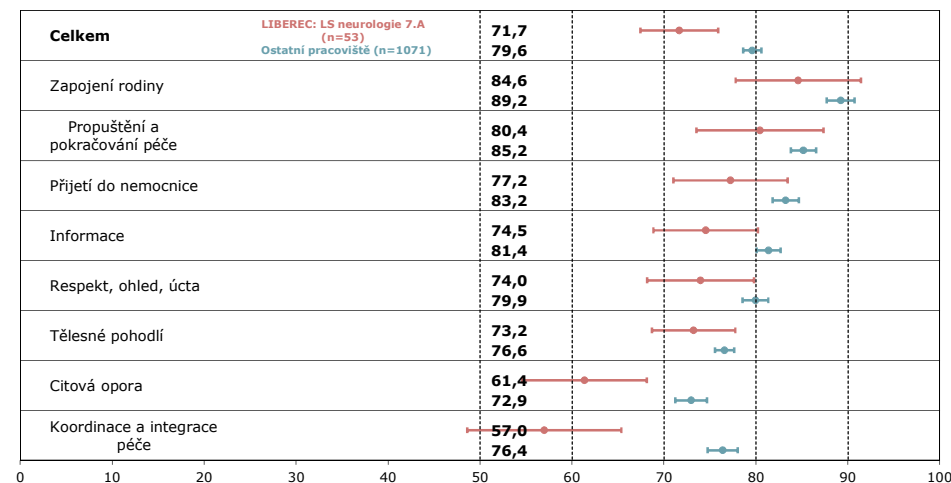
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

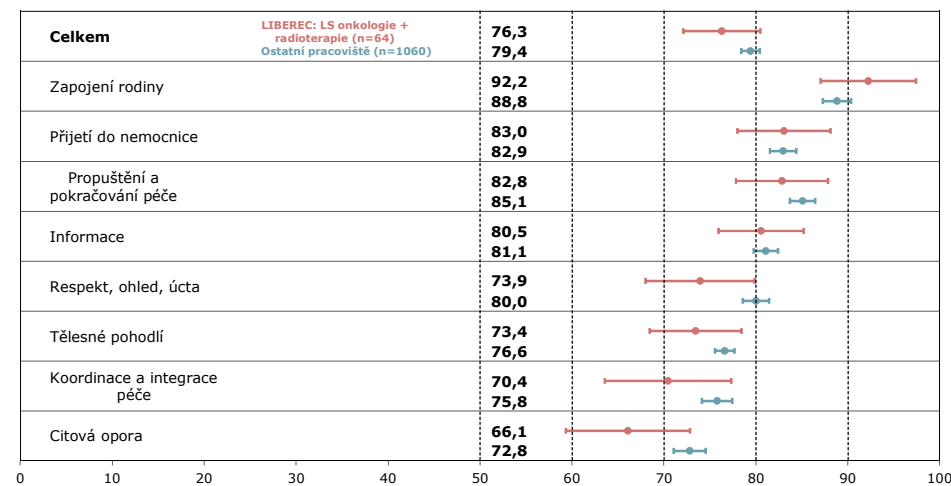
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

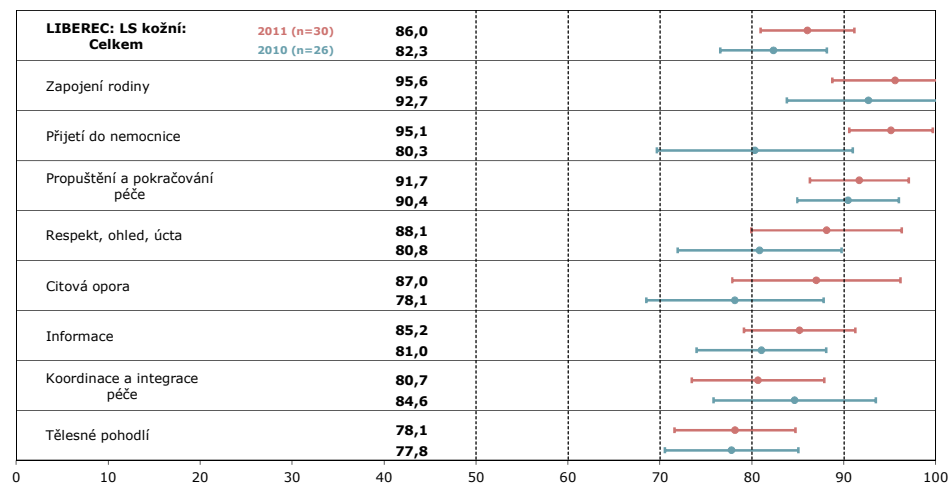


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN LIBEREC : Dynamika spokojenosti

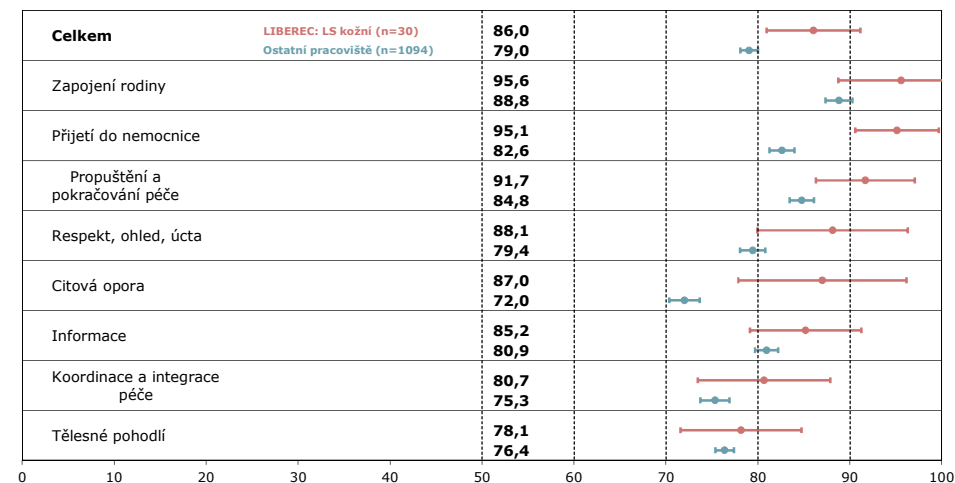
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Liberec: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



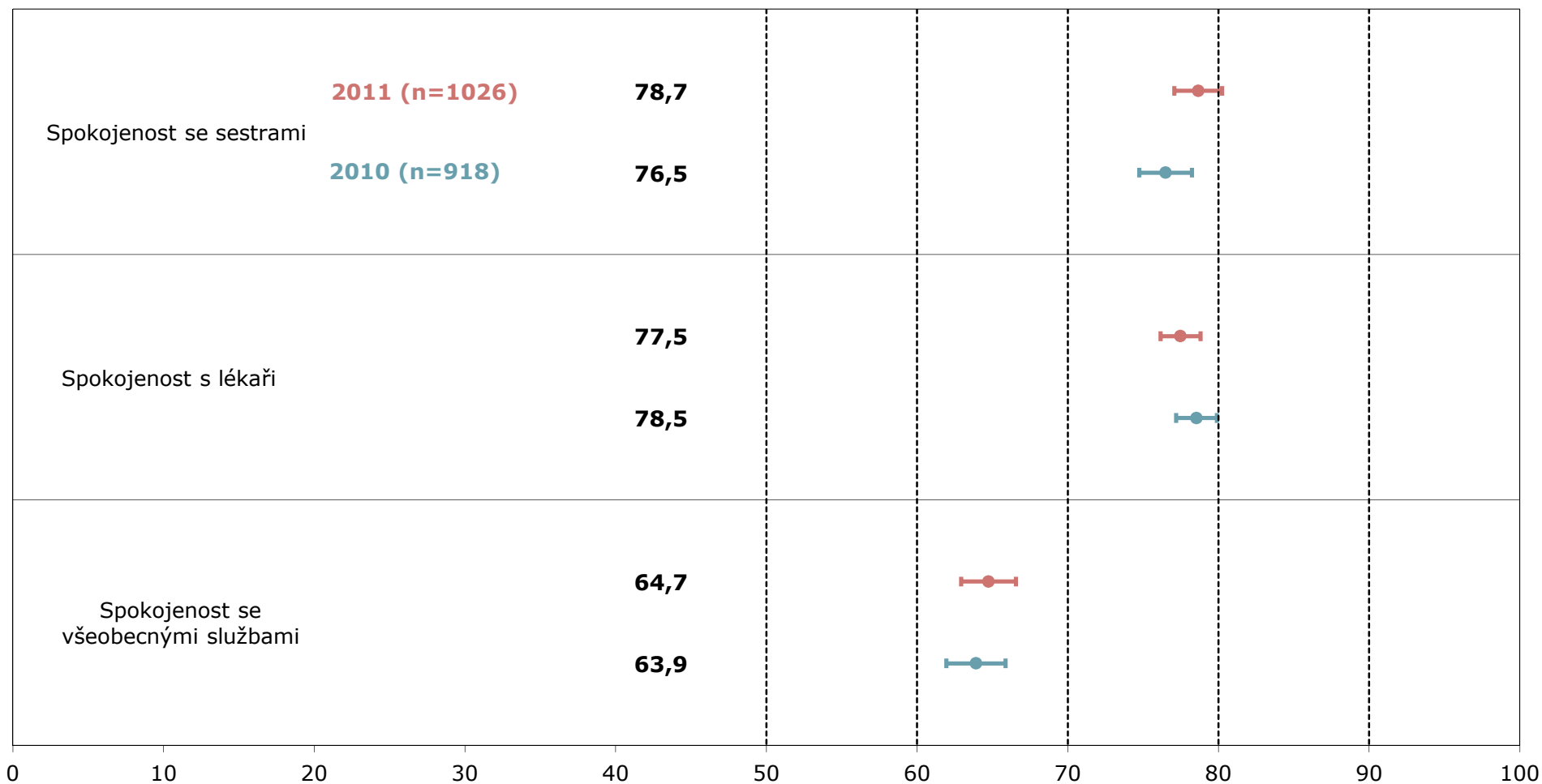
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Liberec: Souhrnná spokojenost

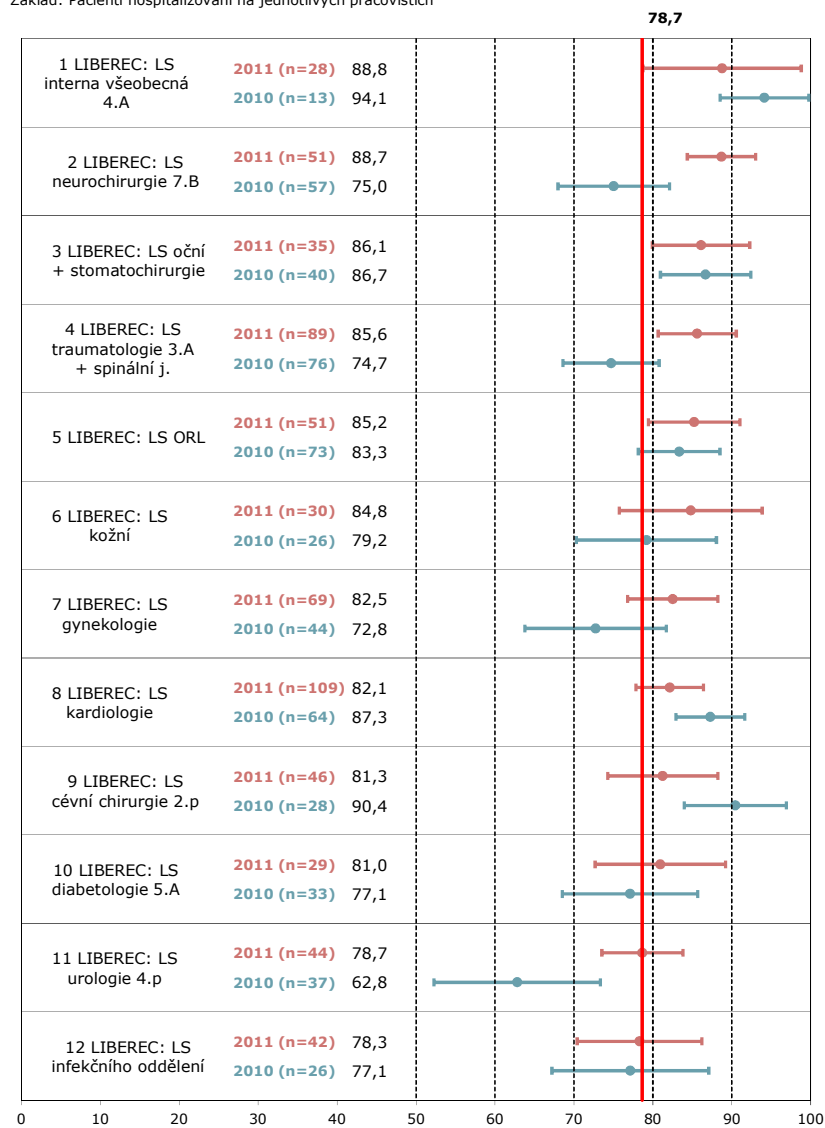
Základ: Všichni pacienti



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

Liberec: Spokojenost se sestrami

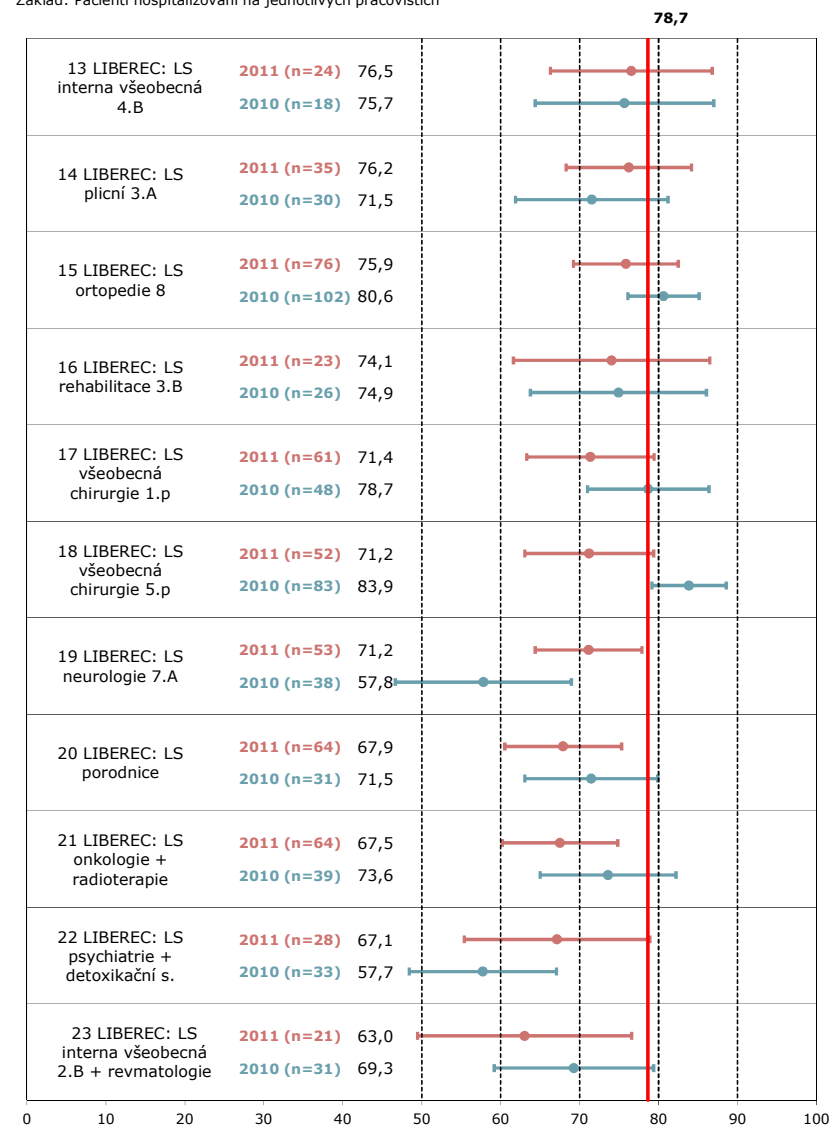
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Spokojenost se sestrami

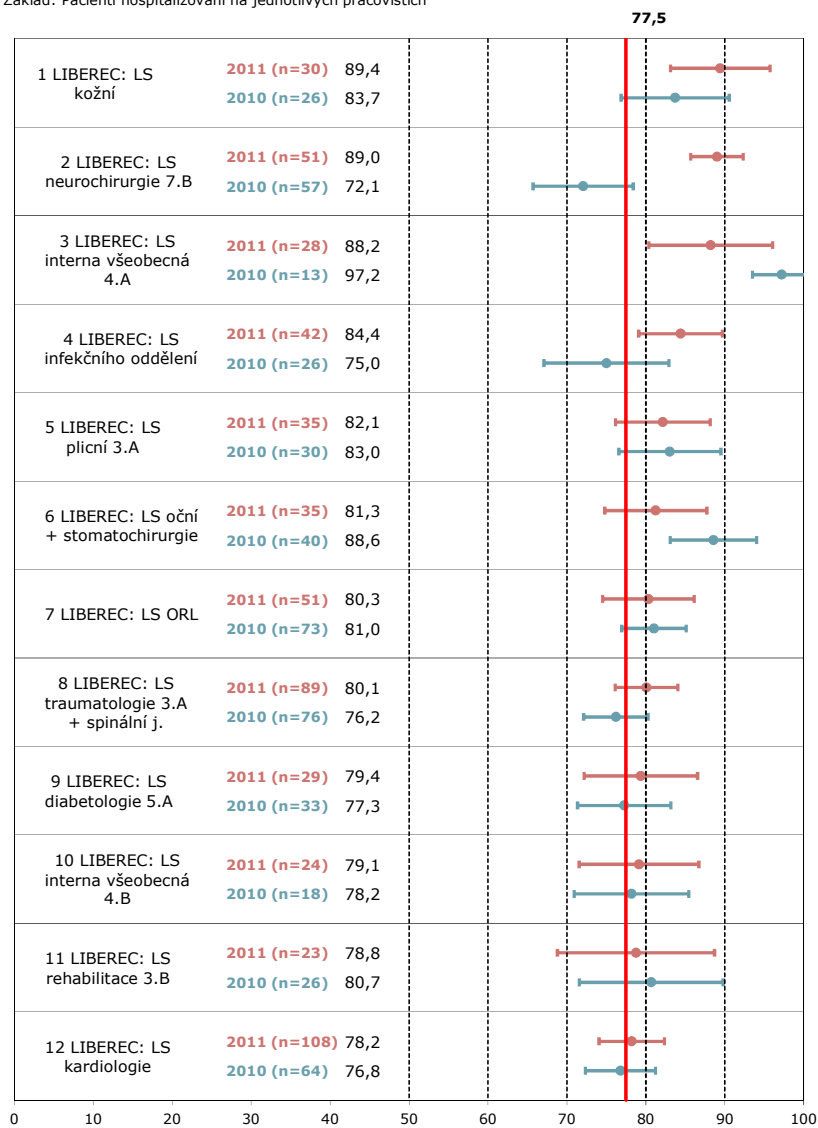
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Spokojenost s lékaři

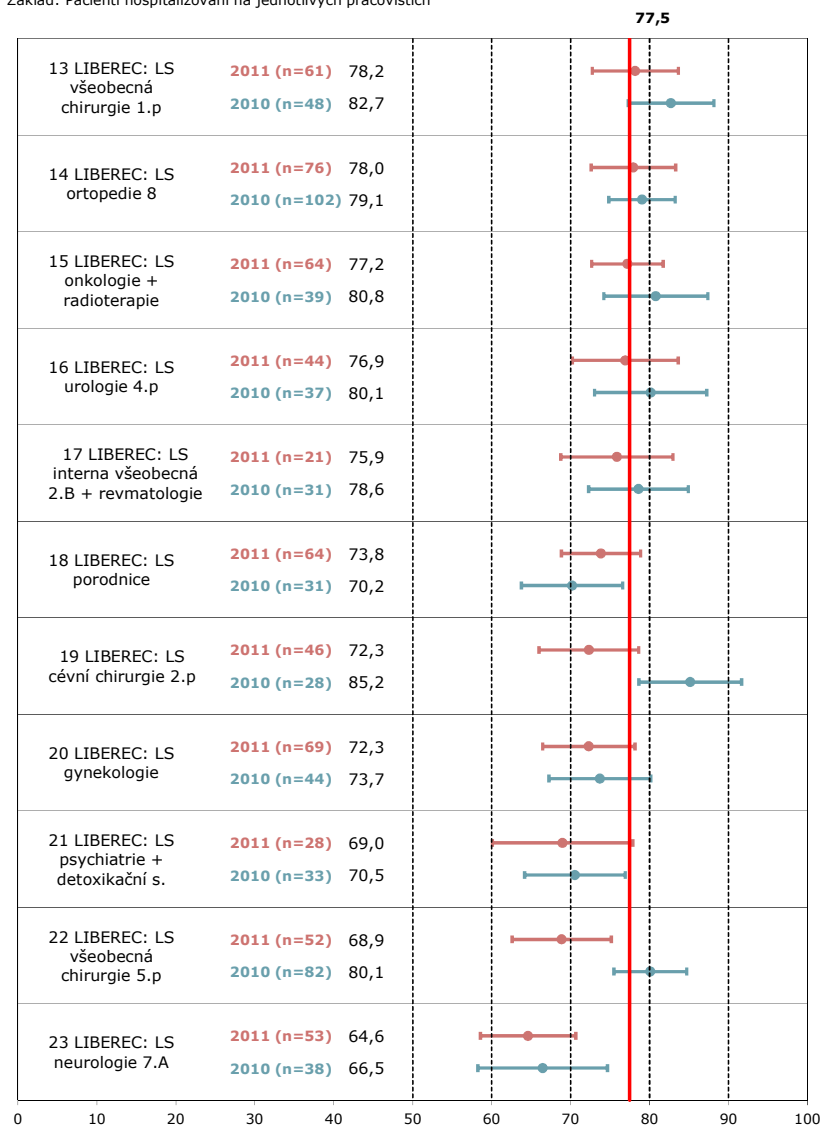
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Liberec: Spokojenost s lékaři

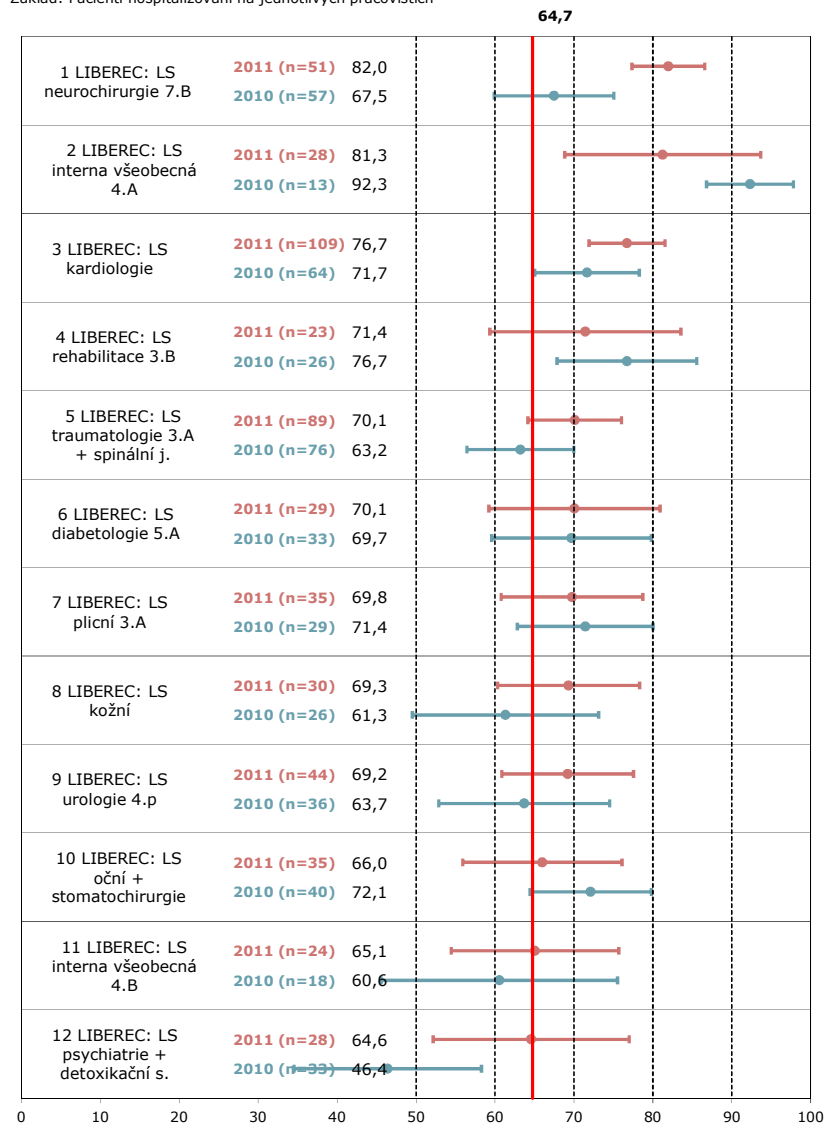
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

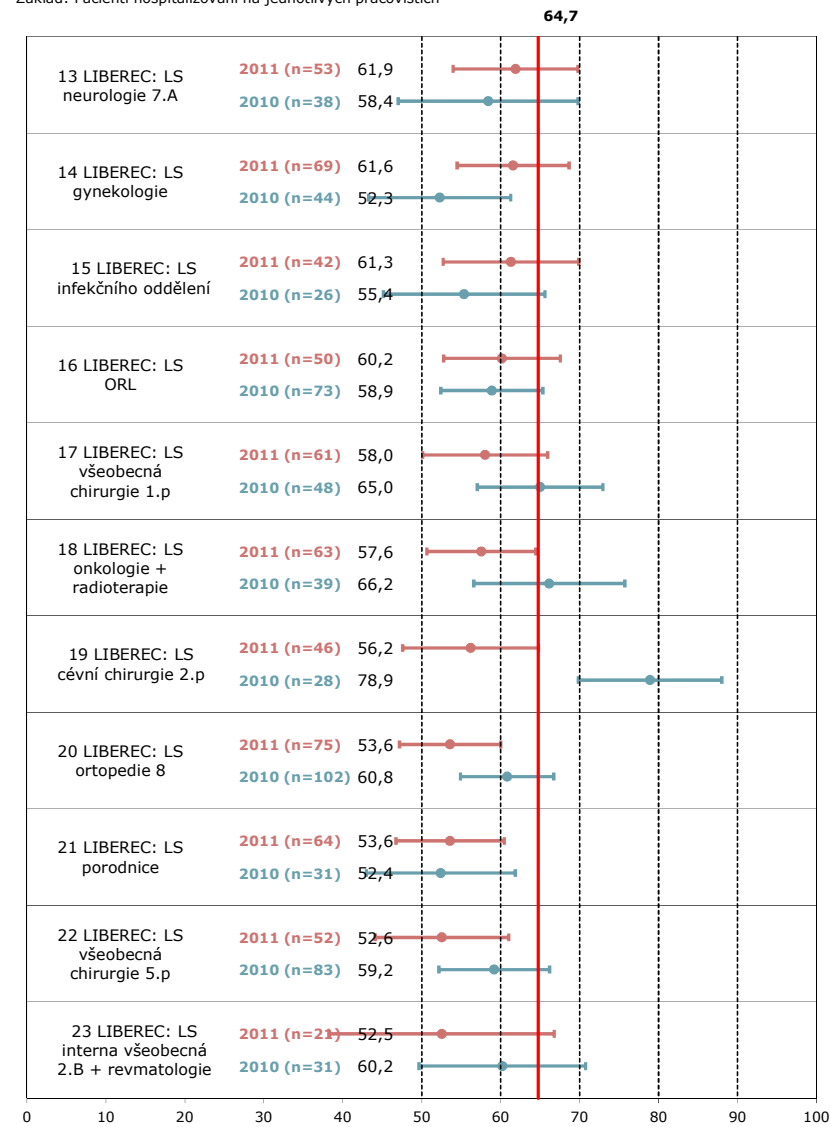
Liberec: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Liberec: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost - Celkem	1026	79,5	78,5	80,5
1 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	28	88,2	81,0	95,4
2 LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	51	87,8	85,1	90,6
3 LIBEREC: LS kožní	30	86,0	80,9	91,1
4 LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	35	83,5	79,0	87,9
5 LIBEREC: LS kardiologie	109	83,4	80,8	86,1
6 LIBEREC: LS plicní 3.A	35	82,9	78,2	87,7
7 LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.	89	81,4	78,3	84,5
8 LIBEREC: LS rehabilitace 3.B	23	81,3	75,2	87,5
9 LIBEREC: LS urologie 4.p	44	81,3	76,9	85,6
10 LIBEREC: LS infekčního oddělení	42	81,1	76,6	85,7
11 LIBEREC: LS ORL	51	80,8	77,2	84,5
12 LIBEREC: LS diabetologie 5.A	29	79,6	73,4	85,8
13 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B	24	79,6	73,7	85,4
14 LIBEREC: LS gynekologie	69	79,1	75,2	83,0
15 LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p	46	77,8	73,1	82,5
16 LIBEREC: LS ortopedie 8	76	77,6	74,0	81,2
17 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p	61	76,9	72,0	81,8
18 LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	64	76,3	72,1	80,5
19 LIBEREC: LS porodnice	64	72,1	68,0	76,2
20 LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	21	71,8	64,6	79,0
21 LIBEREC: LS neurologie 7.A	53	71,7	67,4	75,9
22 LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	28	71,5	64,8	78,1
23 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	52	71,4	66,8	76,1

Spokojenost se sestrami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	1026	78,7	77,1	80,2
1 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	28	88,8	78,8	98,8
2 LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	51	88,7	84,4	93,0
3 LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	35	86,1	80,0	92,3
4 LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.	89	85,6	80,7	90,6
5 LIBEREC: LS ORL	51	85,2	79,4	91,0
6 LIBEREC: LS kožní	30	84,8	75,7	93,9
7 LIBEREC: LS gynekologie	69	82,5	76,8	88,2
8 LIBEREC: LS kardiologie	109	82,1	77,9	86,4
9 LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p	46	81,3	74,3	88,2
10 LIBEREC: LS diabetologie 5.A	29	81,0	72,7	89,2
11 LIBEREC: LS urologie 4.p	44	78,7	73,5	83,8
12 LIBEREC: LS infekčního oddělení	42	78,3	70,4	86,2
13 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B	24	76,5	66,3	86,8
14 LIBEREC: LS plicní 3.A	35	76,2	68,3	84,2
15 LIBEREC: LS ortopedie 8	76	75,9	69,2	82,5
16 LIBEREC: LS rehabilitace 3.B	23	74,1	61,6	86,5
17 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p	61	71,4	63,3	79,4
18 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	52	71,2	63,1	79,4
19 LIBEREC: LS neurologie 7.A	53	71,2	64,4	77,9
20 LIBEREC: LS porodnice	64	67,9	60,5	75,3
21 LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	64	67,5	60,2	74,8
22 LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	28	67,1	55,4	78,9
23 LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	21	63,0	49,5	76,6

Spokojenost s lékaři

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	1026	77,5	76,2	78,8
1 LIBEREC: LS kožní	30	89,4	83,1	95,7
2 LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	51	89,0	85,7	92,3
3 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	28	88,2	80,4	96,1
4 LIBEREC: LS infekčního oddělení	42	84,4	79,1	89,7
5 LIBEREC: LS plicní 3.A	35	82,1	76,1	88,1
6 LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	35	81,3	74,8	87,7
7 LIBEREC: LS ORL	51	80,3	74,5	86,1
8 LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.	89	80,1	76,1	84,0
9 LIBEREC: LS diabetologie 5.A	29	79,4	72,2	86,6
10 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B	24	79,1	71,5	86,7
11 LIBEREC: LS rehabilitace 3.B	23	78,8	68,8	88,7
12 LIBEREC: LS kardiologie	108	78,2	74,1	82,4
13 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p	61	78,2	72,7	83,6
14 LIBEREC: LS ortopedie 8	76	78,0	72,6	83,3
15 LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	64	77,2	72,7	81,7
16 LIBEREC: LS urologie 4.p	44	76,9	70,2	83,6
17 LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	21	75,9	68,8	83,0
18 LIBEREC: LS porodnice	64	73,8	68,8	78,8
19 LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p	46	72,3	66,0	78,6
20 LIBEREC: LS gynekologie	69	72,3	66,5	78,2
21 LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	28	69,0	60,1	77,9
22 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	52	68,9	62,6	75,2
23 LIBEREC: LS neurologie 7.A	53	64,6	58,6	70,7

Spokojenost se všeobecnými službami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeobecnými službami	1024	64,7	62,9	66,6
1 LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	51	82,0	77,3	86,6
2 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	28	81,3	68,8	93,7
3 LIBEREC: LS kardiologie	109	76,7	71,9	81,5
4 LIBEREC: LS rehabilitace 3.B	23	71,4	59,4	83,5
5 LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.	89	70,1	64,2	76,0
6 LIBEREC: LS diabetologie 5.A	29	70,1	59,2	80,9
7 LIBEREC: LS plicní 3.A	35	69,8	60,8	78,7
8 LIBEREC: LS kožní	30	69,3	60,3	78,3
9 LIBEREC: LS urologie 4.p	44	69,2	60,9	77,5
10 LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	35	66,0	55,9	76,1
11 LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B	24	65,1	54,5	75,7
12 LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	28	64,6	52,2	77,0
13 LIBEREC: LS neurologie 7.A	53	61,9	54,0	69,8
14 LIBEREC: LS gynekologie	69	61,6	54,5	68,7
15 LIBEREC: LS infekčního oddělení	42	61,3	52,7	69,9
16 LIBEREC: LS ORL	50	60,2	52,8	67,5
17 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p	61	58,0	50,1	66,0
18 LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	63	57,6	50,7	64,5
19 LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p	46	56,2	47,6	64,8
20 LIBEREC: LS ortopedie 8	75	53,6	47,2	60,0
21 LIBEREC: LS porodnice	64	53,6	46,7	60,5
22 LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	52	52,6	44,1	61,0
23 LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	21	52,5	38,3	66,8



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A				-				
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B				-				
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	-					-		
LIBEREC: LS kardiologie	+							
LIBEREC: LS diabetologie 5.A		-						
LIBEREC: LS plicní 3.A								
LIBEREC: LS infekčního oddělení								
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-					-	-	
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p								
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p								
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.								
LIBEREC: LS urologie 4.p								
LIBEREC: LS gynekologie								
LIBEREC: LS ORL		-	-					
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie								
LIBEREC: LS ortopedie 8					-		-	
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.						-		
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B								
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+	-		-	+	+		+
LIBEREC: LS neurologie 7.A						-		-
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie		+			-			-
LIBEREC: LS kožní	+						+	+

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnickéh o personálu
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A		+					
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B		-					
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie					-		
LIBEREC: LS kardiologie		-	-				
LIBEREC: LS diabetologie 5.A							
LIBEREC: LS plicní 3.A		+					
LIBEREC: LS infekčního oddělení							
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p		-					-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p				-			
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p		-					
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.		-				+	
LIBEREC: LS urologie 4.p					+		
LIBEREC: LS gynekologie		-		+			
LIBEREC: LS ORL							
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie							
LIBEREC: LS ortopedie 8		+					
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.							
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B		+					
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+					+	+
LIBEREC: LS neurologie 7.A	-					-	
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	-	+			-	-	-
LIBEREC: LS kožní							+

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	+							+
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B							-	
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie						-		-
LIBEREC: LS kardiologie	+		+		+			+
LIBEREC: LS diabetologie 5.A								
LIBEREC: LS plicní 3.A								
LIBEREC: LS infekčního oddělení	+			+	+			
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-		-			-		-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p		-						
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p								
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.								
LIBEREC: LS urologie 4.p								
LIBEREC: LS gynekologie					+		+	
LIBEREC: LS ORL								
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	+						+	+
LIBEREC: LS ortopedie 8							+	
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-			-	-	-		
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B					-			
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+		+					+
LIBEREC: LS neurologie 7.A	-		-	-	-	-	-	-
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie			-			-	-	
LIBEREC: LS kožní								

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	+			+			
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B							
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie						-	
LIBEREC: LS kardiologie	+	+					
LIBEREC: LS diabetologie 5.A							
LIBEREC: LS plicní 3.A							
LIBEREC: LS infekčního oddělení							
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-		-				-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p		-					
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p		-					
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.				+			-
LIBEREC: LS urologie 4.p							
LIBEREC: LS gynekologie			-		-		
LIBEREC: LS ORL							
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie						+	
LIBEREC: LS ortopedie 8	-	-					
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-		-	-			-
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B							
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+	+		+			
LIBEREC: LS neurologie 7.A	-		-	-		-	
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie						-	
LIBEREC: LS kožní			-	+			

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	+				+	+	-			+	
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B										+	-
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie							-				
LIBEREC: LS kardiologie	+	+	+			+	-			+	
LIBEREC: LS diabetologie 5.A											
LIBEREC: LS plicní 3.A			-								
LIBEREC: LS infekčního oddělení						-					
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p						-					
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p	-	-	-	-							
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p		+									
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.			+	+		+				-	
LIBEREC: LS urologie 4.p				-		+					
LIBEREC: LS gynekologie				+							
LIBEREC: LS ORL				+		-				-	
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie											
LIBEREC: LS ortopedie 8						-				-	
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-	-		-	-				-		
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B											
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+		+	+						+	
LIBEREC: LS neurologie 7.A		-									
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie			-	-		-		-		+	
LIBEREC: LS kožní											

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A	+	+	+	+		
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B						
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revma				-	-	
LIBEREC: LS kardiologie						
LIBEREC: LS diabetologie 5.A						
LIBEREC: LS plicní 3.A						
LIBEREC: LS infekčního oddělení			+			
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-	-				-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p						
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p						
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.	+		+			
LIBEREC: LS urologie 4.p						
LIBEREC: LS gynekologie						
LIBEREC: LS ORL						
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie				+		
LIBEREC: LS ortopedie 8						
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-				-	
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B						
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+	+	+			
LIBEREC: LS neurologie 7.A	-	-	-	-		
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie	-				-	
LIBEREC: LS kožní	+	+				

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A				
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B				
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie				
LIBEREC: LS kardiologie				
LIBEREC: LS diabetologie 5.A				
LIBEREC: LS plicní 3.A				
LIBEREC: LS infekčního oddělení				
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-		-	-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p				-
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p				
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.				
LIBEREC: LS urologie 4.p				
LIBEREC: LS gynekologie	-	-		
LIBEREC: LS ORL				
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie	-	-		
LIBEREC: LS ortopedie 8				
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.	-	-		
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B				
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B			+	
LIBEREC: LS neurologie 7.A		-		
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie				
LIBEREC: LS kožní				

Přehled indikátorů podle oddělení

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, Liberecký kraj, 2011

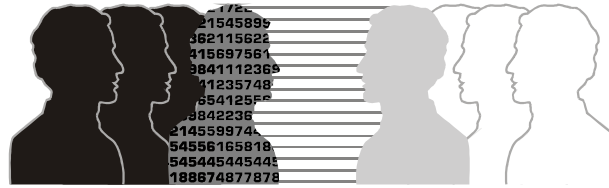
	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.A		-			+	
LIBEREC: LS interna všeobecná 4.B						
LIBEREC: LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	-			-	-	
LIBEREC: LS kardiologie					+	
LIBEREC: LS diabetologie 5.A		-				
LIBEREC: LS plicní 3.A						
LIBEREC: LS infekčního oddělení						
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 5.p	-		-	-	-	-
LIBEREC: LS všeobecná chirurgie 1.p			-		-	
LIBEREC: LS cévní chirurgie 2.p		-				
LIBEREC: LS traumatologie 3.A + spinální j.						+
LIBEREC: LS urologie 4.p				+		
LIBEREC: LS gynekologie						-
LIBEREC: LS ORL						
LIBEREC: LS oční + stomatochirurgie						+
LIBEREC: LS ortopedie 8						-
LIBEREC: LS psychiatrie + detoxikační s.						
LIBEREC: LS rehabilitace 3.B						
LIBEREC: LS neurochirurgie 7.B	+					+
LIBEREC: LS neurologie 7.A				-		
LIBEREC: LS onkologie + radioterapie						
LIBEREC: LS kožní						



VYHODNOCENÍ SBĚRU

Vyhodnocení sběru

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Návratnost dotazníků
LS interna všeobecná 4.A	28	4	41	76%
LS interna všeobecná 4.B	24	2	35	73%
LS interna všeobecná 2.B + revmatologie	22	13	37	92%
LS kardiologie	110	9	124	96%
LS diabetologie 5.A	29	11	40	100%
LS plicní 3.A	37	5	46	90%
LS infekčního oddělení	42	3	45	100%
LS všeobecná chirurgie 5.p	52	2	89	60%
LS všeobecná chirurgie 1.p	62	6	70	97%
LS cévní chirurgie 2.p	46	6	76	66%
LS traumatologie 3.A + spinální j.	90	6	112	85%
LS urologie 4.p	44	7	79	61%
LS porodnice	64	8	138	49%
LS gynekologie	69	38	118	86%
LS ORL	51	1	55	94%
LS oční + stomatochirurgie	35	0	78	45%
LS ortopedie 8	76	3	82	96%
LS psychiatrie + detoxikační s.	28	5	39	82%
LS rehabilitace 3.B	23	2	27	92%
LS neurochirurgie 7.B	52	8	66	90%
LS neurologie 7.A	53	18	75	93%
LS onkologie + radioterapie	66	16	82	100%
LS kožní	30	0	34	88%
Celkem	1133	173	1588	80%



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl(a) jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	5,6%	63	6,1%	61	5,8%	124
	Neplánovaně, jako akutní případ	37,9%	429	36,8%	367	37,3%	795
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	51,4%	582	53,1%	529	52,2%	1 112
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	5,1%	58	4,1%	40	4,6%	99
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čeka/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	3,9%	23	5,8%	30	4,8%	53
	Nečekala(a) jsem	29,6%	172	27,1%	144	28,4%	316
	2-3 dny	9,0%	52	4,9%	26	7,0%	78
	Do jednoho týdne	16,9%	99	15,5%	82	16,3%	181
	Do jednoho měsíce	25,1%	146	28,9%	153	26,9%	299
	Do půl roku	14,2%	83	15,1%	80	14,7%	163
	Do roka	0,7%	4	2,0%	10	1,3%	15
	Více než dva roky			0,1%	1	0,1%	1
Nevím	0,6%	3	0,5%	3	0,5%	6	
Total		100,0%	582	100,0%	529	100,0%	1 112

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,3%	19	3,6%	19	3,5%	39
	Ne	87,2%	508	88,0%	466	87,6%	974
	Ano, jednou	7,7%	45	6,4%	34	7,1%	79
	Ano, 2-3x	1,0%	6	1,5%	8	1,3%	14
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,2%	1			0,1%	1
	Nevím	0,5%	3	0,5%	2	0,5%	6
Total		100,0%	582	100,0%	529	100,0%	1 112

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	4,9%	28	5,5%	29	5,2%	58
	Příliš dlouhá	3,1%	18	3,9%	21	3,5%	39
	Tak akorát	58,2%	339	56,0%	297	57,2%	635
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	30,3%	176	29,6%	157	30,0%	333
	Nevím	3,6%	21	4,9%	26	4,2%	47
Total		100,0%	582	100,0%	529	100,0%	1 112

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,2%	42	10,2%	54	8,6%	96
	Ano	5,6%	33	7,3%	38	6,4%	71
	Ne	87,1%	508	82,6%	437	85,0%	944
Total		100,0%	582	100,0%	529	100,0%	1 112

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,3%	26	2,3%	23	2,3%	49
	Velmi dobře a profesionálně	78,9%	894	76,5%	762	77,8%	1 657
	Průměrně	15,7%	178	17,2%	172	16,4%	349
	Velmi špatně	0,4%	5	2,1%	21	1,2%	26
	Nevzpomínám si	2,7%	31	1,9%	19	2,3%	50
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,4%	27	2,1%	21	2,2%	48
	Ano	79,5%	901	81,0%	807	80,2%	1 708
	Ano, v omezené míře	14,8%	167	14,2%	141	14,5%	308
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,5%	5	0,3%	3	0,4%	9
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,8%	32	2,5%	25	2,7%	57
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,3%	27	3,2%	32	2,8%	59
	Do 15 minut	57,1%	647	49,5%	493	53,6%	1 141
	Méně než 1 hodinu	24,1%	273	26,1%	260	25,0%	533
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	8,6%	97	10,2%	101	9,3%	198
	Dvě a více hodin	3,8%	43	7,0%	70	5,3%	113
	Nepamatuji si	4,0%	46	4,0%	40	4,0%	85

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	7,5%	86	7,4%	74	7,5%	160
	1=nejlepší známka	61,8%	700	57,0%	568	59,5%	1 268
	2	24,6%	279	26,5%	264	25,5%	543
	3	4,7%	54	7,0%	70	5,8%	124
	4	0,9%	10	1,4%	14	1,2%	25
	5=nejhorší známka	0,4%	4	0,6%	6	0,5%	11
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Váš v noci hluk?	Neuvedeno	3,9%	44	3,6%	36	3,8%	80
	Ne	72,5%	821	73,4%	732	72,9%	1 553
	Ano, hluk ostatních pacientů	12,6%	143	14,5%	144	13,5%	287
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,5%	17	1,9%	19	1,7%	35
	Ano, hluk zvenčí	9,6%	109	6,6%	66	8,2%	175
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,3%	15	1,8%	18	1,5%	33
	Velmi spokojen(a)	79,3%	898	76,7%	764	78,0%	1 662
	Spíše spokojena(a)	18,4%	209	20,3%	203	19,3%	412
	Spíše nespokojena(a)	1,0%	11	1,1%	11	1,1%	22
	Velmi nespokojena(a)			0,1%	1	0,0%	1
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,3%	15	1,3%	13	1,3%	28
	Velmi spokojen(a)	64,4%	730	60,8%	606	62,7%	1 336
	Spíše spokojena(a)	27,8%	315	33,1%	330	30,2%	644
	Spíše nespokojena(a)	3,4%	39	2,3%	23	2,9%	62
	Velmi nespokojena(a)	0,7%	8	0,7%	7	0,7%	15
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	2,4%	27	1,8%	18	2,1%	45
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,2%	14	1,7%	17	1,5%	31
	Ano	76,2%	863	78,7%	784	77,4%	1 648
	Spíše ano	16,2%	184	15,2%	151	15,7%	335
	Spíše ne	3,9%	44	3,0%	30	3,5%	74
	Ne	2,2%	25	1,0%	10	1,6%	35
	Nevím	0,2%	2	0,5%	5	0,3%	7
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,0%	22	1,2%	12	1,6%	34
	Ano	55,3%	626	55,9%	557	55,6%	1 184
	Spíše ano	22,2%	251	19,9%	198	21,1%	450
	Spíše ne	12,2%	139	14,4%	144	13,3%	282
	Ne	6,8%	77	7,4%	74	7,1%	150
	Nevím	1,5%	17	1,2%	12	1,4%	29
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,5%	29	2,6%	26	2,6%	55
	Ano	82,5%	934	82,4%	822	82,5%	1 756
	Spíše ano	7,9%	89	10,1%	101	8,9%	190
	Spíše ne	1,8%	20	2,0%	19	1,8%	39
	Ne	2,3%	26	0,9%	9	1,6%	34
	Nevím	3,1%	35	2,0%	20	2,6%	55
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,1%	24	2,0%	20	2,1%	45
	Velmi dobrá	33,3%	377	36,0%	359	34,6%	737
	Spíše dobrá	50,5%	572	49,1%	490	49,9%	1 062
	Spíše špatná	9,5%	107	9,0%	89	9,2%	197
	Velmi špatná	2,6%	30	1,9%	19	2,3%	49
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,0%	22	1,9%	19	2,0%	42
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,2%	25	2,6%	26	2,4%	51
	Ano	38,6%	438	34,4%	342	36,6%	780
	Ne	54,4%	616	58,6%	584	56,3%	1 200
	Nevím	4,8%	54	4,5%	45	4,6%	99
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,7%	20	1,5%	15	1,6%	35
	Příliš mnoho	12,1%	137	8,8%	87	10,6%	225
	Přiměřeně	81,9%	928	85,3%	850	83,5%	1 778
	Příliš málo	2,6%	30	2,0%	20	2,4%	50
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	1,6%	18	2,4%	24	2,0%	43
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,7%	19	1,6%	16	1,6%	35
	Ano	93,7%	1 061	93,0%	927	93,3%	1 988
	Ne	3,0%	34	3,7%	37	3,3%	71
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	1,6%	18	1,8%	18	1,7%	36
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		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	2,0%	23	1,8%	18	1,9%	41
	Velmi spokojen(a)	61,1%	692	59,7%	596	60,5%	1 288
	Spíše spokojena(a)	29,4%	333	30,0%	299	29,7%	633
	Spíše nespokojena(a)	3,1%	35	3,6%	36	3,3%	71
	Velmi nespokojena(a)	0,6%	7	0,9%	9	0,8%	16
	Nevím	3,7%	42	4,0%	40	3,8%	82
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spad/a z lůžka?	Neuvedeno	2,0%	23	2,0%	20	2,0%	43
	Ano	1,1%	13	1,8%	18	1,5%	31
	Ne	96,6%	1 094	95,9%	956	96,3%	2 050
	Nevím	0,2%	3	0,3%	3	0,3%	6
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,8%	32	2,5%	25	2,7%	57
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	63,9%	724	64,2%	640	64,0%	1 364
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	22,2%	252	23,6%	235	22,9%	487
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	11,1%	126	9,7%	97	10,4%	222
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,8%	44	2,5%	25	3,2%	68
	Ano	90,7%	1 028	92,2%	919	91,4%	1 947
	Ne	5,4%	62	5,4%	53	5,4%	115
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		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	3,6%	40	2,7%	27	3,2%	67
	Velmi dobrý	55,2%	625	60,0%	598	57,4%	1 223
	Dobrý	38,8%	440	36,5%	363	37,7%	803
	Nepříliš dobrý	1,9%	22	0,8%	8	1,4%	30
	Špatný	0,5%	6	0,1%	1	0,3%	6
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,7%	30	1,9%	19	2,3%	49
	Vždy	59,6%	676	61,4%	612	60,4%	1 287
	Většinou	29,0%	328	28,7%	286	28,8%	614
	Občas	4,0%	46	3,9%	39	4,0%	85
	Nikdy	0,4%	4			0,2%	4
	Neptal(a) jsem se	4,4%	49	4,1%	41	4,3%	91
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

		2011		2010		Total	
		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	3,3%	38	3,6%	36	3,5%	74
	Vždy	58,0%	657	57,5%	574	57,8%	1 230
	Většinou	19,2%	217	16,5%	165	17,9%	382
	Občas	3,9%	44	3,0%	30	3,5%	74
	Nikdy	0,6%	7	0,5%	5	0,6%	12
	Neměla jsem strach ani obavy	15,0%	170	18,9%	188	16,8%	358
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,9%	67	6,1%	61	6,0%	128
	Často	4,9%	55	4,0%	39	4,4%	95
	Občas	6,7%	76	4,8%	48	5,8%	123
	Nikdy	82,6%	936	85,1%	849	83,8%	1 784
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,6%	64	4,1%	41	4,9%	105
	Ano	86,9%	985	89,3%	891	88,1%	1 876
	Ne	7,1%	81	6,5%	65	6,8%	146
	9	0,3%	4			0,2%	4
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,3%	26	1,9%	19	2,1%	45
	Vždy	71,7%	813	70,2%	700	71,0%	1 513
	Většinou	19,3%	219	20,4%	203	19,8%	422
	Občas	2,3%	27	3,0%	30	2,7%	57
	Nikdy	0,4%	5	0,1%	1	0,3%	6
	Neptal(a) jsem se	3,9%	44	4,4%	44	4,1%	88
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

		2011		2010		Total	
		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	3,3%	37	3,6%	36	3,4%	73
	Vždy	63,4%	719	55,7%	555	59,8%	1 273
	Většinou	14,8%	168	18,0%	180	16,3%	347
	Občas	3,2%	36	3,1%	31	3,2%	67
	Nikdy	0,4%	5	0,7%	7	0,5%	11
	Neměla jsem strach ani obavy	14,9%	169	18,9%	189	16,8%	357
Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130	

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,8%	54	4,7%	47	4,8%	101
	Často	3,9%	44	4,5%	45	4,2%	89
	Občas	5,9%	67	5,2%	52	5,6%	119
	Nikdy	85,4%	967	85,6%	853	85,5%	1 820
	Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	2,1%	24	1,8%	18	2,0%	42
	Určitě ano	77,9%	882	77,4%	772	77,7%	1 654
	Většinou ano	18,6%	211	18,5%	185	18,6%	395
	Většinou ne	1,2%	13	1,8%	18	1,5%	31
	Vůbec ne	0,3%	3	0,4%	4	0,3%	7
	Total	100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		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	2,7%	31	3,9%	39	3,2%	69
	Často	3,9%	44	4,0%	40	4,0%	84
	Občas	12,1%	137	9,9%	99	11,1%	236
	Nikdy	81,3%	922	82,2%	819	81,7%	1 741
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,3%	26	2,6%	26	2,4%	52
	Určitě ano	77,7%	880	79,4%	792	78,5%	1 672
	Spíše ano	18,4%	209	15,2%	152	16,9%	360
	Spíše ne	0,5%	6	1,5%	14	1,0%	21
	Určitě ne	0,1%	1	0,2%	2	0,2%	3
	Nevím	1,0%	11	1,1%	11	1,0%	22
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,1%	35	3,1%	31	3,1%	67
	Ano	16,7%	189	24,2%	241	20,2%	430
	Ne	59,7%	677	49,7%	495	55,0%	1 172
	Nevím	20,5%	232	23,0%	229	21,6%	461
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,4%	50	4,0%	40	4,2%	90
	Ano	71,5%	810	67,7%	675	69,7%	1 486
	Ne	6,7%	76	5,9%	58	6,3%	134
	Nevím	17,4%	197	22,4%	223	19,7%	420
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,6%	41	3,7%	37	3,6%	78
	Vždy	68,5%	776	70,5%	703	69,5%	1 479
	Občas	21,0%	238	19,1%	190	20,1%	429
	Nikdy	5,2%	59	5,8%	58	5,5%	117
	Lékař se mnou nehověl	1,6%	19	0,9%	9	1,3%	27
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,6%	41	4,6%	46	4,1%	87
	Vždy	77,1%	873	78,2%	779	77,6%	1 653
	Občas	16,7%	189	14,2%	141	15,5%	331
	Nikdy	2,6%	29	3,0%	30	2,8%	59
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		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	2,9%	33	3,6%	36	3,3%	69
	Velmi spokojen(a)	68,0%	771	68,3%	681	68,2%	1 452
	Spíše spokojena(a)	21,2%	240	18,8%	187	20,1%	427
	Spíše nespokojena(a)	1,1%	12	2,3%	23	1,7%	35
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	2	0,3%	3	0,2%	5
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,7%	75	6,6%	66	6,6%	141
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,0%	34	3,7%	37	3,3%	71
	Ano	87,2%	988	88,0%	877	87,6%	1 865
	Ne	5,1%	58	2,9%	29	4,1%	87
	Nevím	4,7%	53	5,4%	54	5,0%	107
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		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	5,8%	65	7,5%	75	6,6%	140
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3,1%	36	2,2%	22	2,7%	58
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,4%	50	3,3%	33	3,9%	82
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	8,0%	90	7,8%	78	7,9%	168
	Termíny byly vždy dodrženy	69,3%	785	71,8%	715	70,5%	1 501
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	7,9%	89	6,4%	64	7,2%	153
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,5%	18	1,0%	10	1,3%	27
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,7%	42	4,5%	44	4,0%	86
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	2,9%	33	4,0%	40	3,4%	73
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	63,6%	721	65,1%	649	64,3%	1 370
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,4%	16	2,0%	20	1,7%	36
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	22,9%	260	19,9%	198	21,5%	458
	Nevím	5,4%	62	4,6%	46	5,0%	107
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,3%	71	7,2%	72	6,7%	143
	Ne	84,1%	953	82,3%	821	83,3%	1 774
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,6%	41	4,5%	45	4,0%	86
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,1%	1	0,0%	0	0,1%	1
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,6%	18	1,9%	18	1,7%	36
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	2,2%	24	1,4%	14	1,8%	38
	Ano, z jiného důvodu	2,2%	24	2,7%	27	2,4%	52
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,8%	77	6,7%	67	6,8%	144
	Jasně a srozumitelně	88,8%	1 006	89,3%	890	89,0%	1 896
	Málo srozumitelně	3,1%	35	2,1%	21	2,6%	56
	Nesrozumitelně	0,1%	1	0,2%	2	0,1%	3
	Nevysvětlili vůbec	1,3%	15	1,6%	16	1,5%	31
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	8,1%	92	9,1%	91	8,6%	183
	Jasně a srozumitelně	81,2%	920	80,0%	798	80,6%	1 717
	Málo srozumitelně	4,3%	49	4,5%	45	4,4%	95
	Nesrozumitelně	0,5%	6	0,3%	3	0,4%	9
	Neřekl vůbec	5,8%	66	6,0%	60	5,9%	126
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	7,8%	89	9,9%	99	8,8%	188
	Jasně a srozumitelně	45,1%	511	43,8%	437	44,5%	948
	Málo srozumitelně	1,7%	19	2,7%	27	2,2%	46
	Nesrozumitelně	0,4%	4	0,3%	3	0,4%	7
	Nevystětlili vůbec	4,6%	52	3,3%	32	4,0%	84
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	40,4%	458	40,0%	399	40,2%	856
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	10,0%	113	9,5%	95	9,7%	208
	Ano	13,3%	150	12,5%	125	12,9%	275
	Ne	9,1%	104	10,4%	104	9,7%	207
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	67,6%	766	67,6%	674	67,6%	1 440
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,3%	37	3,9%	39	3,6%	76
	Určitě ano	74,9%	848	76,3%	761	75,6%	1 609
	Spiše ano	20,6%	234	18,7%	187	19,7%	421
	Spiše ne	0,6%	6	0,8%	8	0,7%	15
	Určitě ne	0,7%	8	0,2%	2	0,4%	9
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		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	4,4%	50	4,1%	41	4,3%	91
	Výjimečně velká	35,5%	402	33,9%	338	34,7%	740
	Velká	57,2%	648	58,6%	584	57,8%	1 232
	Malá	2,2%	24	2,9%	29	2,5%	53
	Nedostatečná	0,8%	10	0,5%	5	0,7%	14
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	11,8%	133	14,4%	143	13,0%	277
	Velmi spokojen(a)	51,8%	587	50,3%	502	51,1%	1 088
	Spíše spokojena(a)	34,0%	385	32,7%	326	33,4%	711
	Spíše nespokojena(a)	1,8%	20	1,7%	16	1,7%	37
	Zcela nespokojena(a)	0,7%	8	0,9%	9	0,8%	17
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,5%	40	4,2%	42	3,8%	82
	Výborná	55,3%	627	54,8%	547	55,1%	1 174
	Velmi dobrá	33,1%	375	32,2%	321	32,7%	696
	Dobrá	6,9%	78	8,0%	80	7,4%	158
	Dostatečná	1,2%	14	0,6%	6	0,9%	20
	Nedostatečná			0,2%	2	0,1%	2
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

Základní frekvence

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,3%	71	8,4%	83	7,3%	155
	Lepší	81,5%	923	77,3%	771	79,5%	1 694
	Stejný	11,6%	132	12,9%	129	12,2%	260
	Horší	0,6%	7	1,5%	15	1,0%	22
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130

		2011		2010		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	4,7%	53	5,4%	54	5,0%	107
	Určitě ano	68,5%	777	68,1%	679	68,3%	1 455
	Spíše ano	23,6%	267	23,9%	239	23,7%	506
	Spíše ne	2,1%	24	1,9%	19	2,0%	43
	Určitě ne	1,1%	12	0,7%	7	0,9%	19
Total		100,0%	1 133	100,0%	997	100,0%	2 130