

KVALITA OČIMA PACIENTŮ Liberecký kraj 2011 – 2.díl

Měření kvality zdravotní lůžkové péče v nemocnicích Libereckého kraje

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



OBSAH

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa

strana 3

Nemocnice Jablonec nad Nisou

strana 76

Masarykova městská nemocnice v Jilemnici

strana 155

Příloha: Dotazník



Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa

Česká Lípa: Shrnutí výsledků

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v nemocnici Česká Lípa se od minulého šetření v roce 2008 výrazně zlepšila. **Zlepšení představuje posun o dva ratingové stupně na škále kvality zdravotních služeb podle projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ, a to z hodnocení B na hodnocení A-** (rating. škála KOP: A+, A, A-, B+, B, B-).
- Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 79,3 % (oproti 76,8 % v roce 2008). Na zlepšení se nejvíce podílí zlepšené hodnocení indikátorů kvality v oblasti RESPEKT-OHLED-ÚCTA K PACIENTŮM a zlepšené služby na odděleních Ortopedie, Chirurgie a Neurologie.

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je z více než poloviny zastoupen ženami a 57 procent tvoří pacienti ve věku nad 51 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 53 % pacientů. Při plánovaném přijetí nečeká většina pacientů déle než 1 měsíc. Počet akutních hospitalizací ve srovnání s plánovanými se významně zvýšil a je vyšší než je obvyklé v jiných nemocnicích.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %** (v roce 2008 toto splňovaly pouze 2 dimenze).
- Největší zlepšení oproti roku 2008 se projevilo v dimenzi **respekt, ohled a úcta, zejména u indikátorů „ZAPOJENÍ PACIENTŮ DO ROZHODOVÁNÍ O LÉČBĚ“, „ZNALOST OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE“ A „ZPŮSOB KOMUNIKACE SESTER PŘED PACIENTY“**.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je pak s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče**.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - Doba podávání jídel
 - Pády z lůžka
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
 - Seznámení s právy nemocného.
 - Vysvětlení péče po propuštění rodině.
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Spokojenost s vybranými službami (telefon, TV, noviny atd.)
 - Kvalita jídla
 - Čistota toalet a sprch
 - Doba ranního buzení
 - Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Hodnocení obou hlavních profesních skupin se výrazně zlepšilo: hodnocení sester o 6,2 procentního bodu a lékařů o 5,4 p.b.
- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 80 % se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší (58 %).



OBEČNÉ

Parametry projektu

Návratnost dotazníků

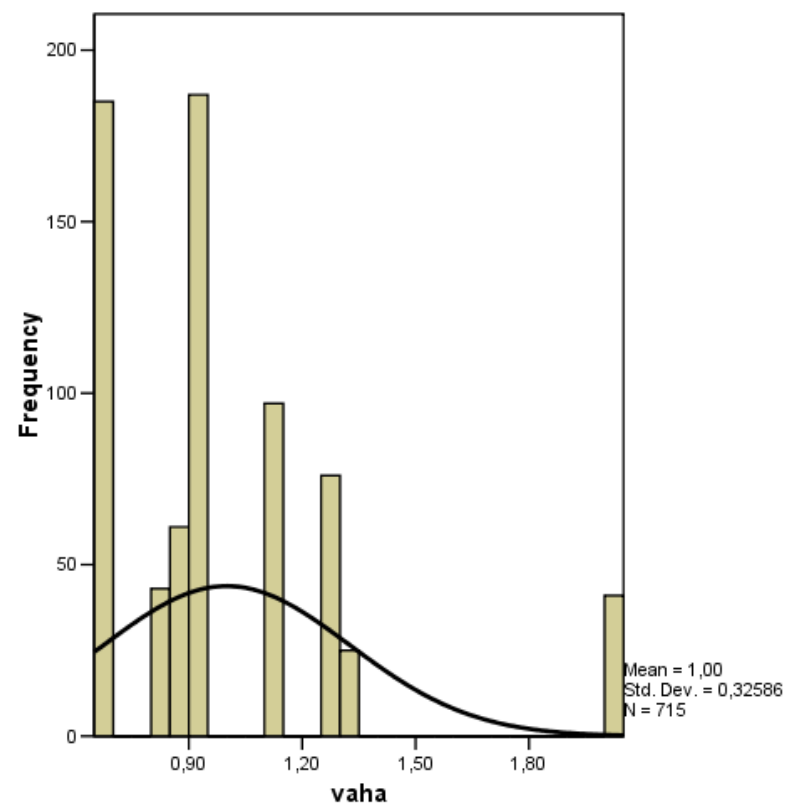
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných odděleních nemocnice Česká Lípa hospitalizováno celkem 1159 pacientů.
- V těchto odděleních nebylo v rozhodném období do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnic 130 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 715 validních dotazníků.
- **Úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 69,5 procent.**

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 715
- Termín anketního šetření: většina v září – listopadu 2011 – sběr dat v čase ukazuje graf na následující straně.

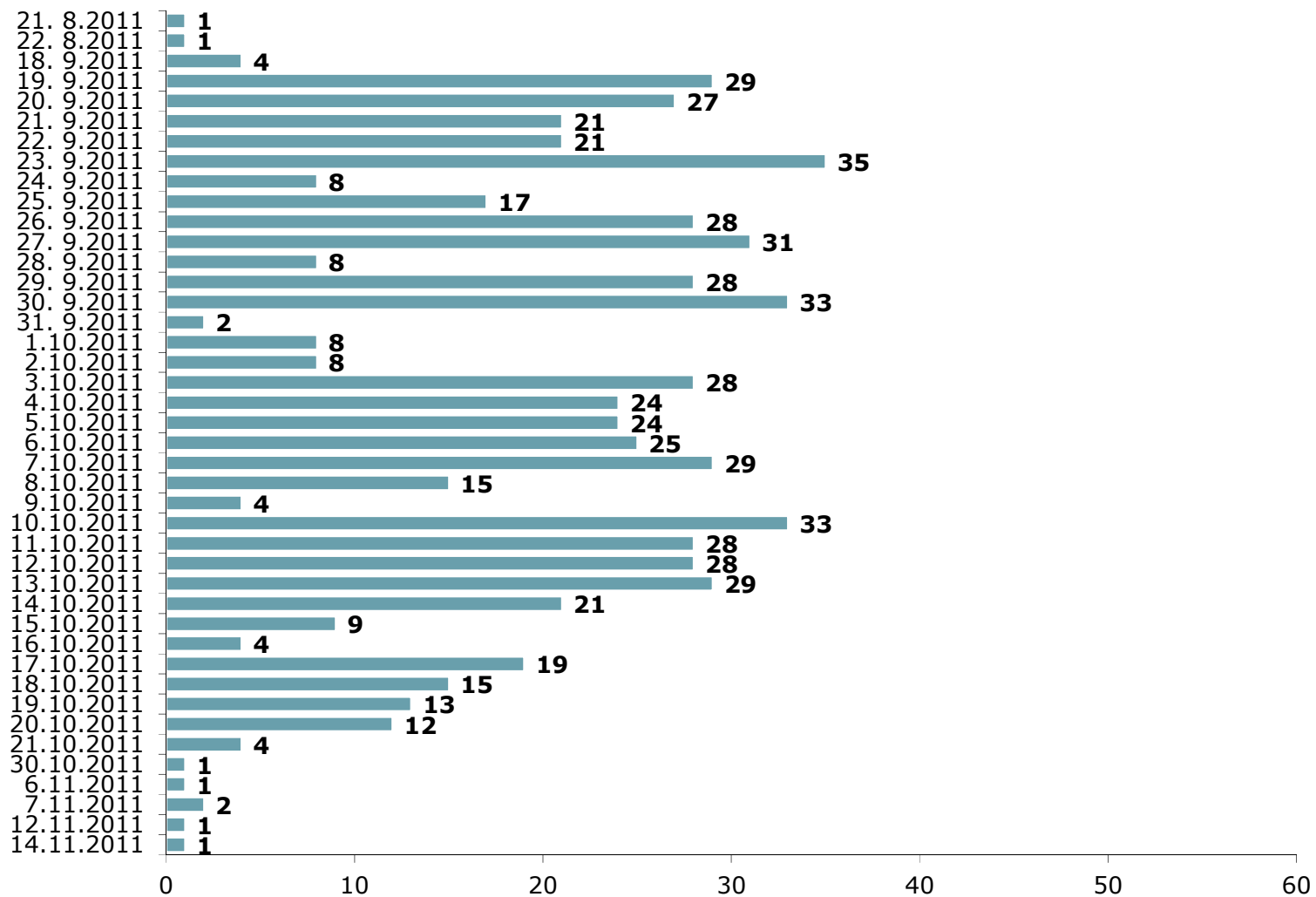
Vážení dat

- 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 0,68 – 2,05; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů. Rozložení vah v datovém souboru ukazuje graf vpravo.



Česká Lípa: Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=715

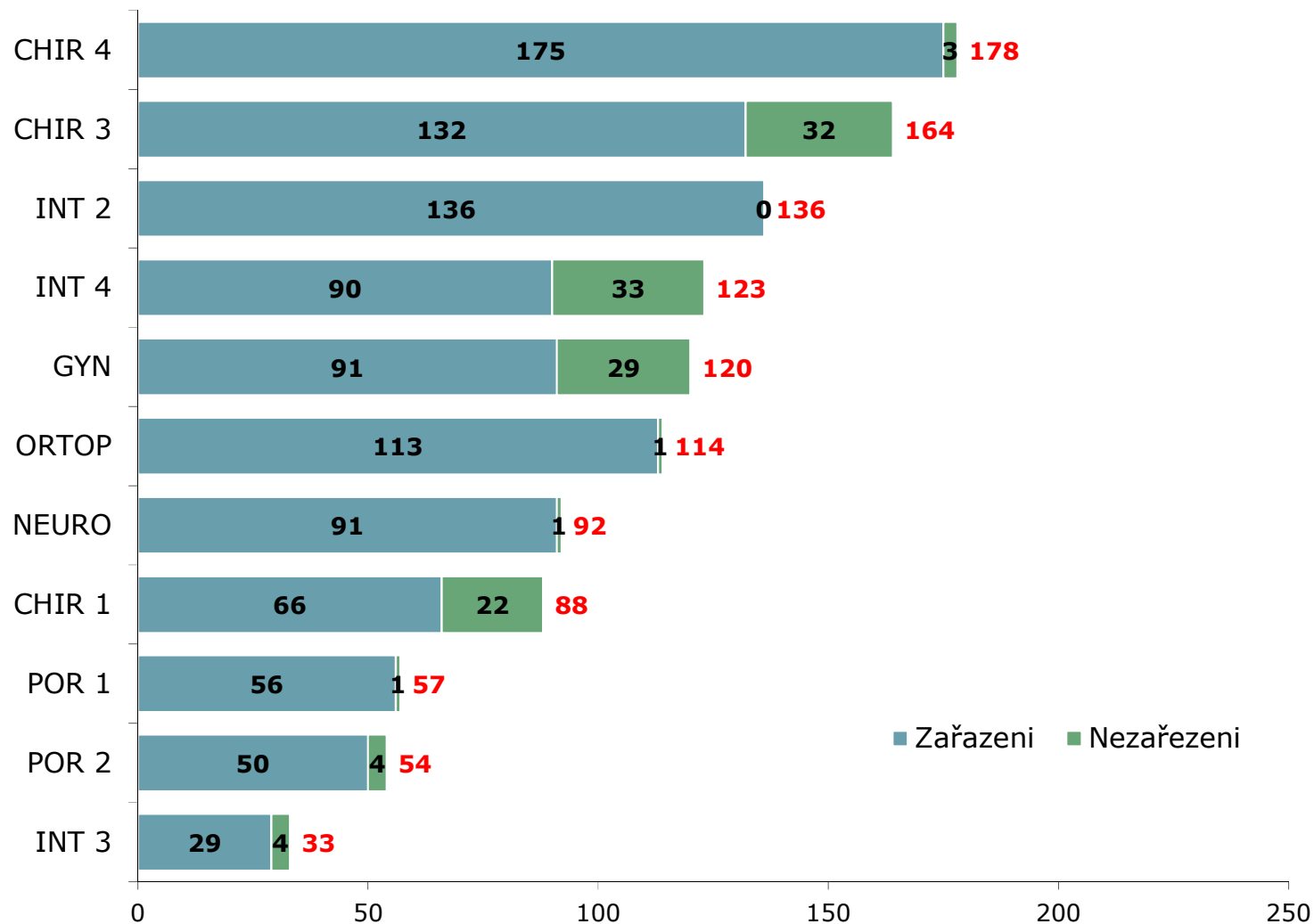


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Česká Lípa, 2011

Počet propuštěných pacientů

ČESKÁ LÍPA: Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

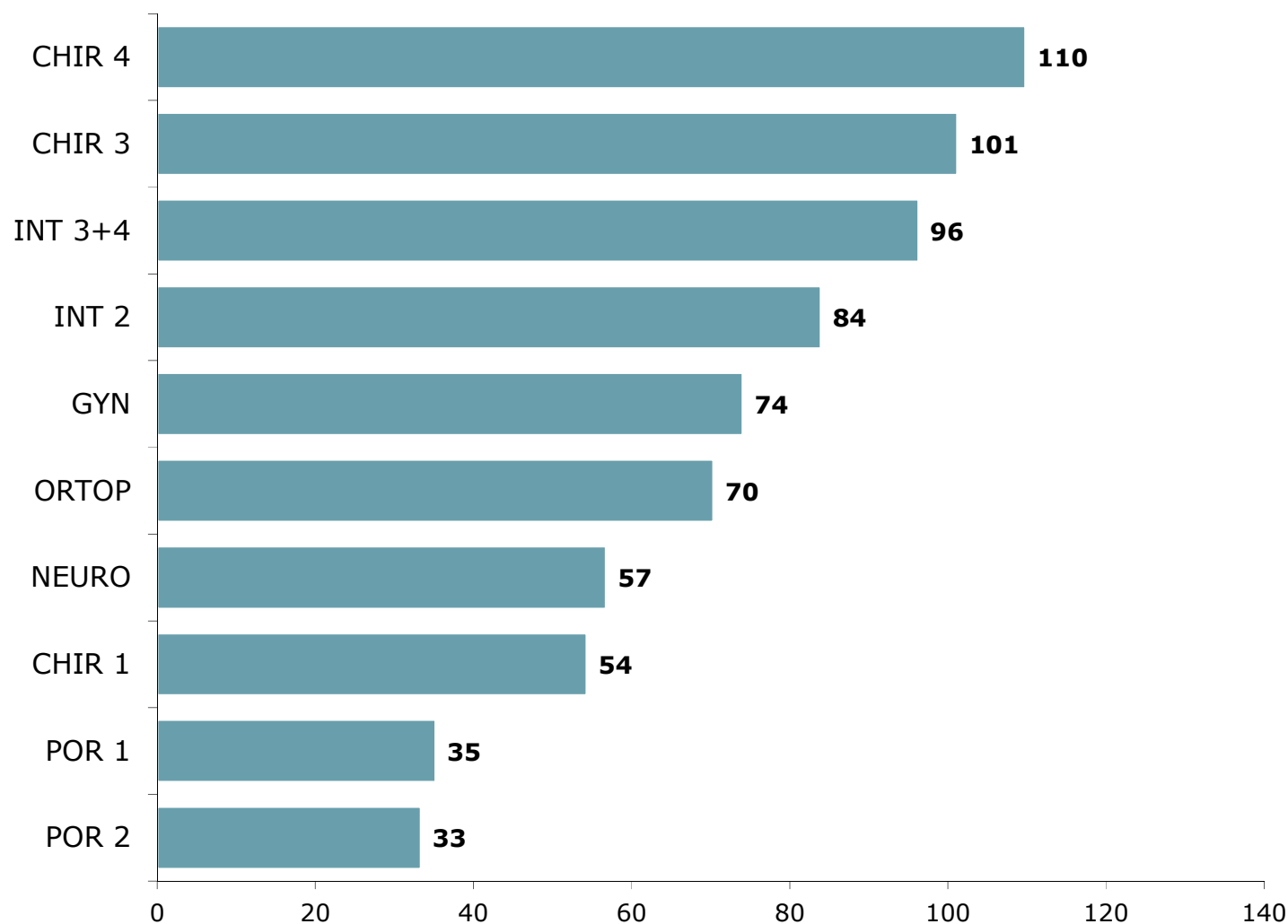


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Česká Lípa, 2011

Počet vrácených dotazníků

ČESKÁ LÍPA: Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=715

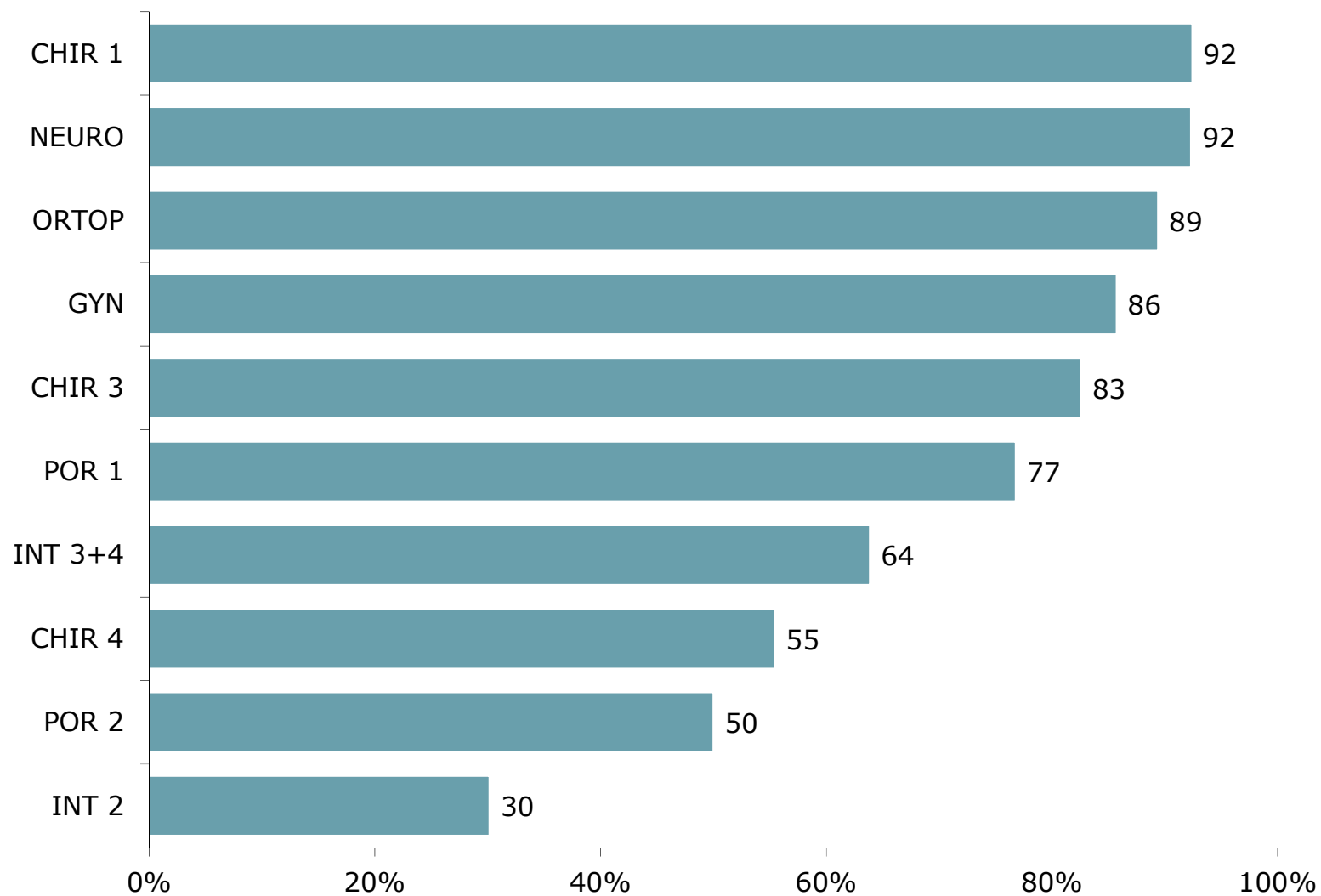


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Česká Lípa, 2011

Návratnost dotazníků

ČESKÁ LÍPA: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

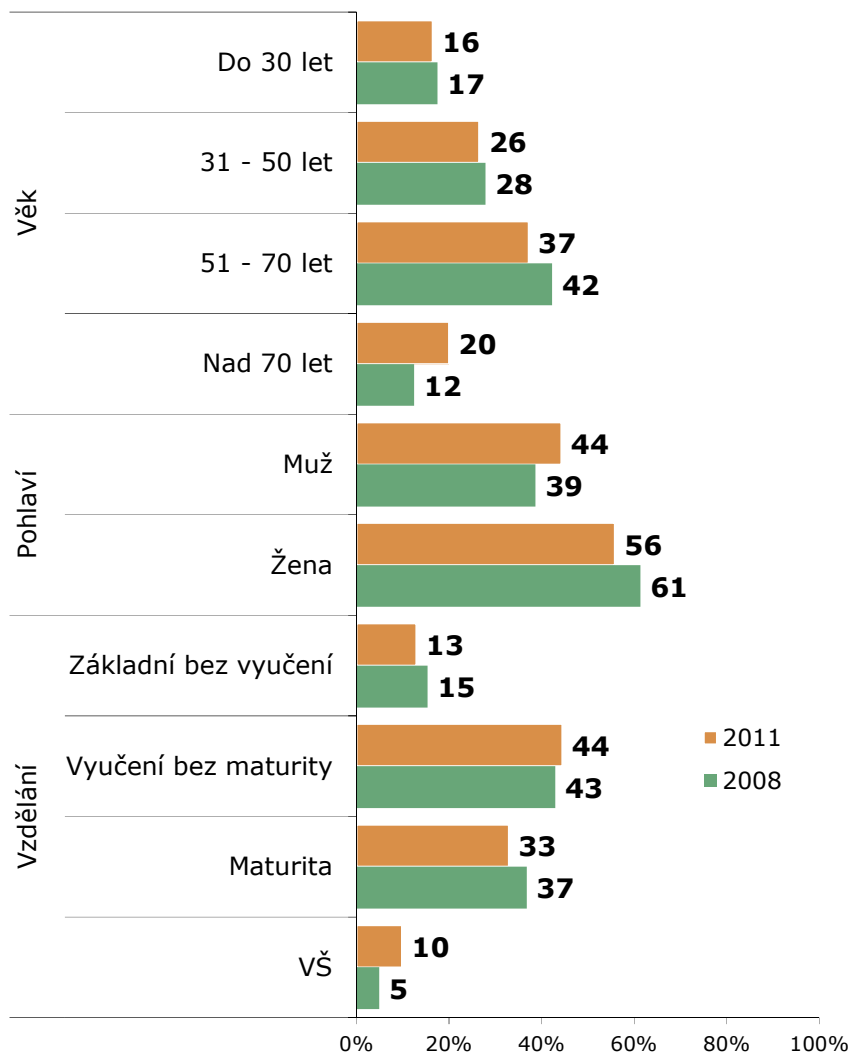


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Česká Lípa, 2011

Struktura pacientů, přijetí do nemocnice

Demografická struktura pacientů

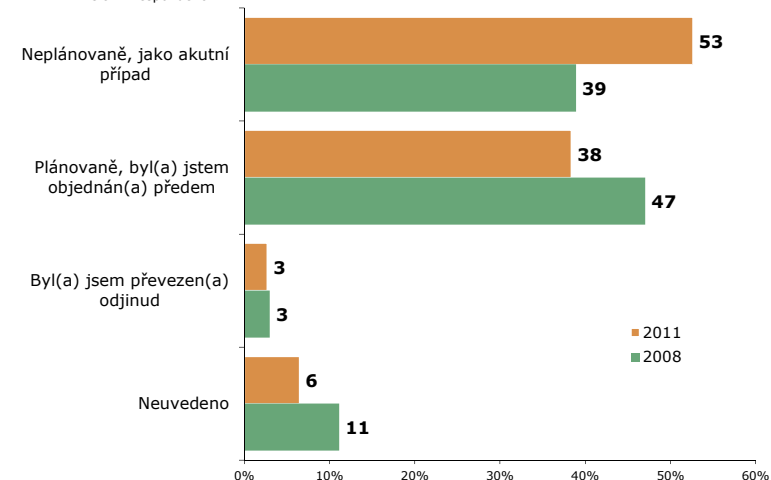
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

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

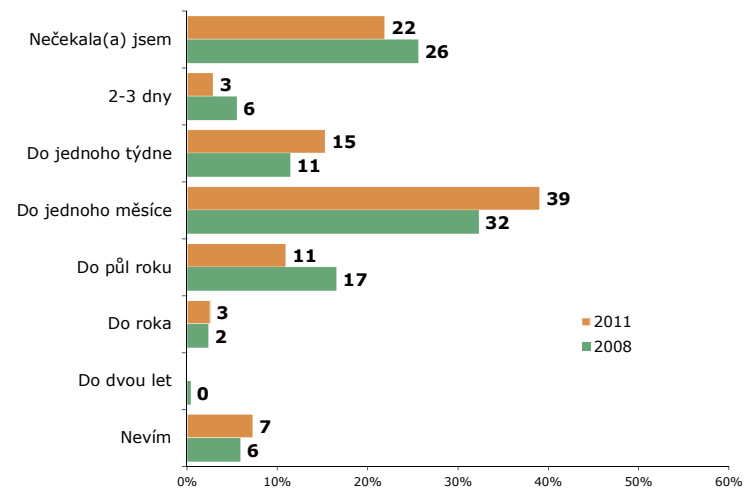
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

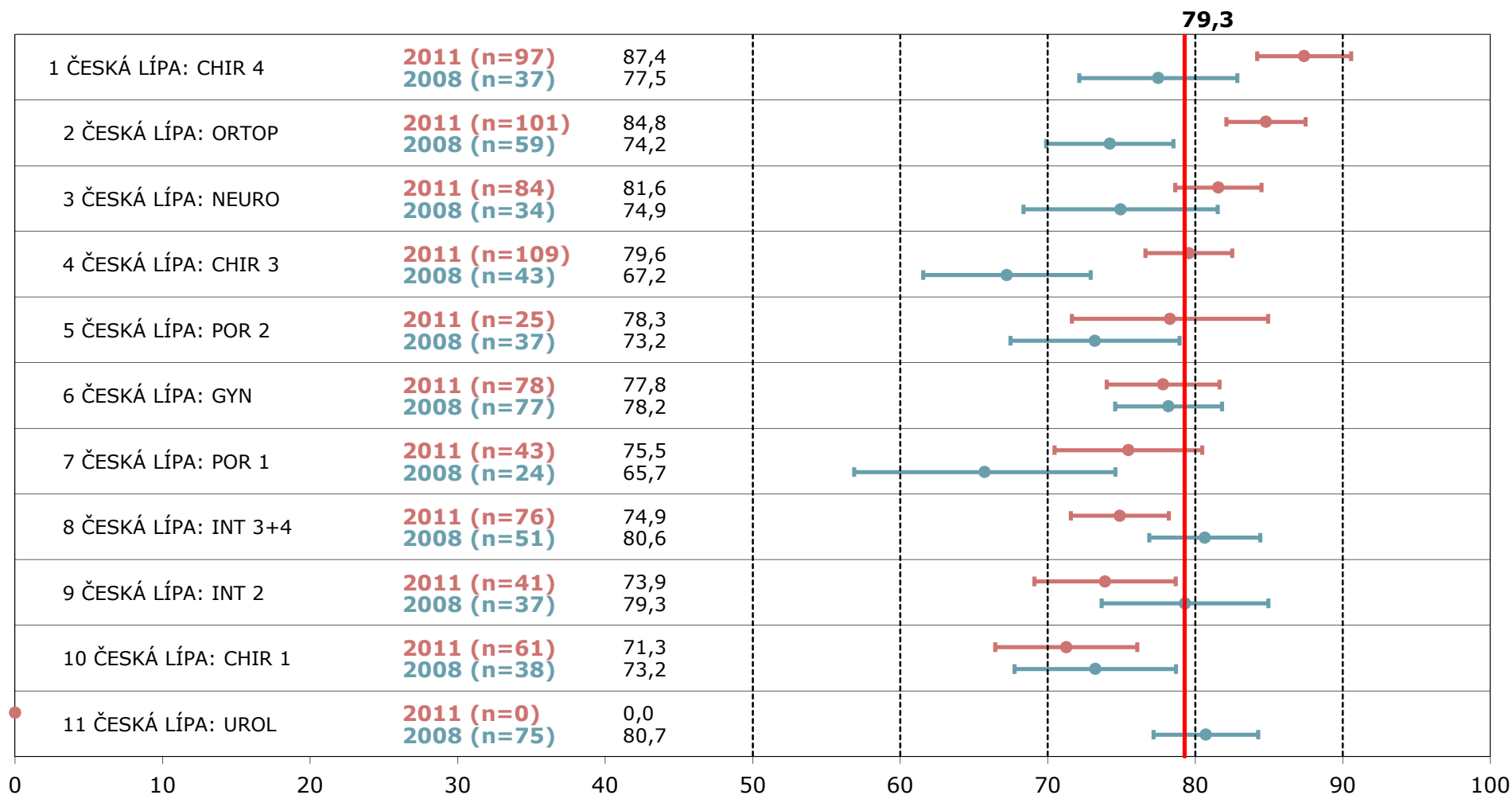


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

ČESKÁ LÍPA: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

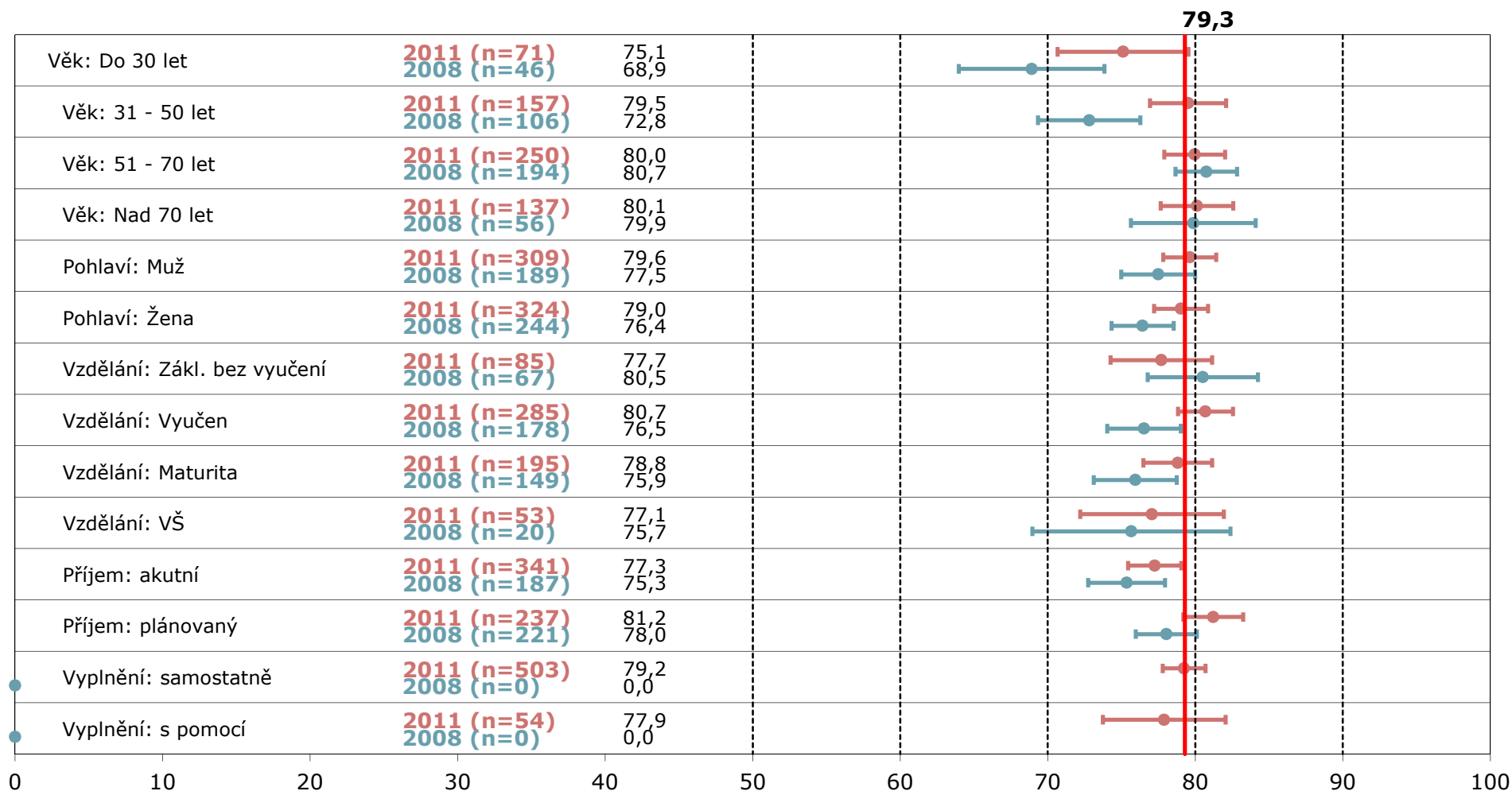


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Česká Lípa: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



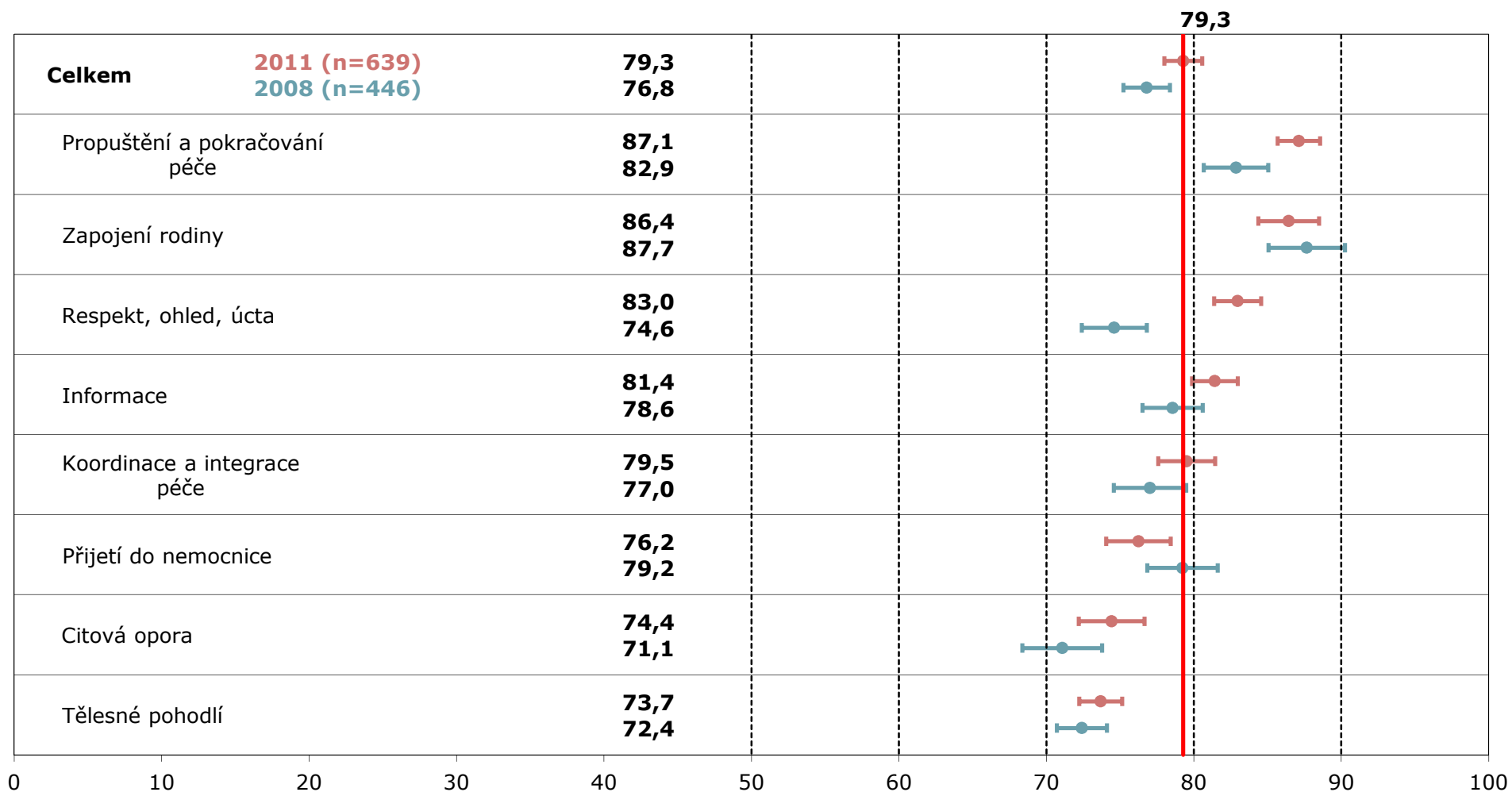
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

ČESKÁ LÍPA: Souhrnná spokojenost

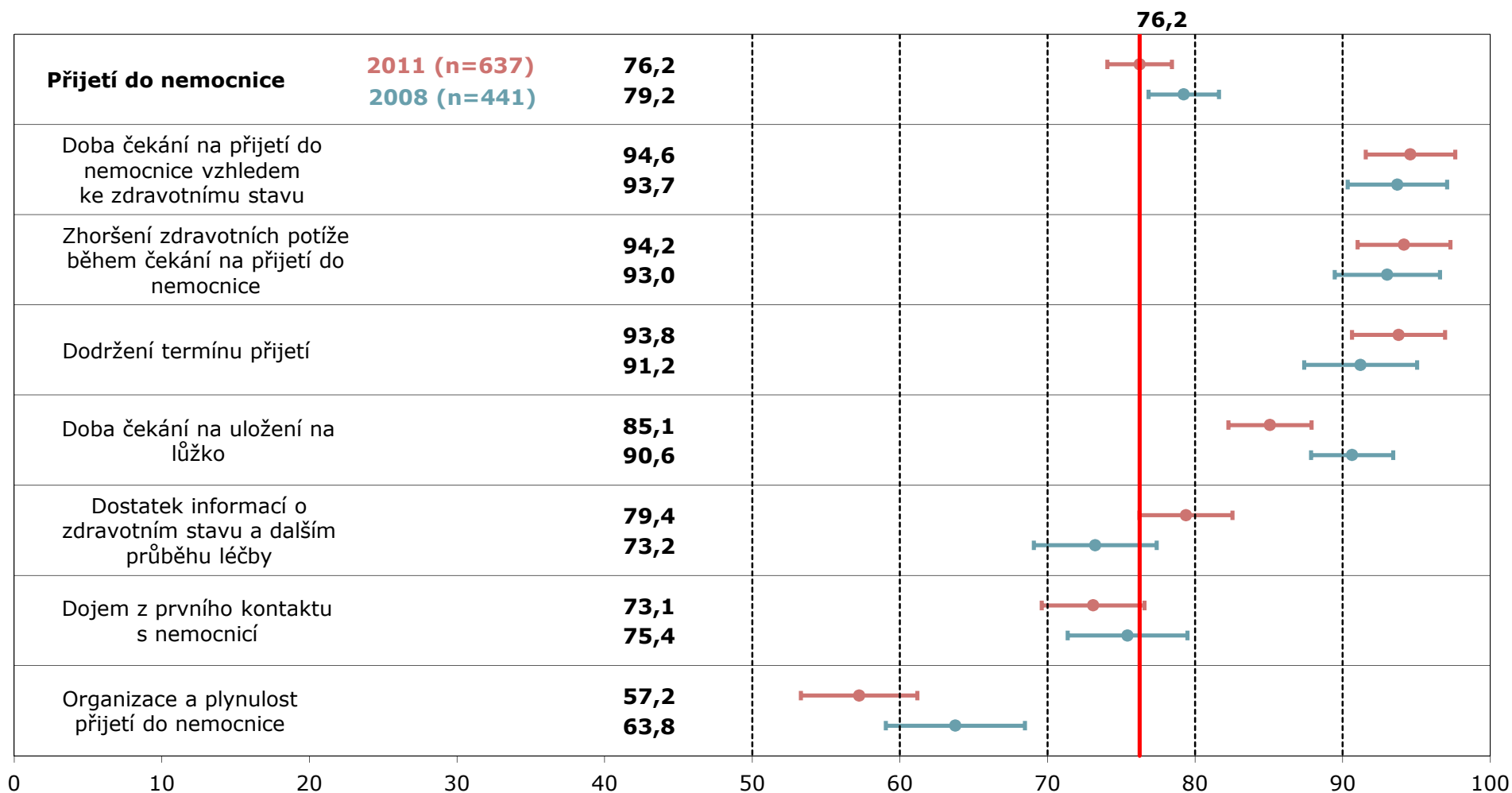
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Přijetí do nemocnice

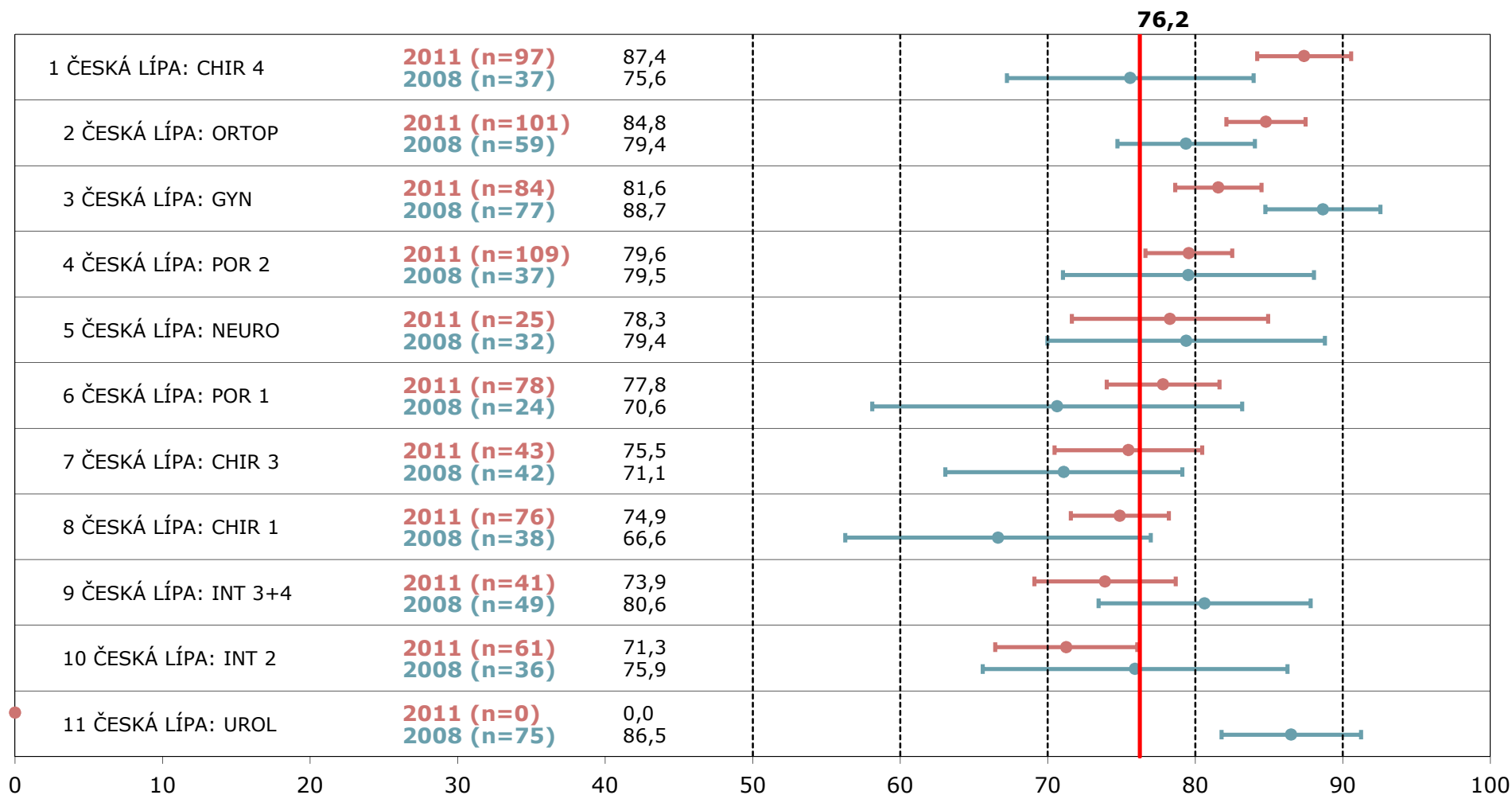
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Přijetí do nemocnice

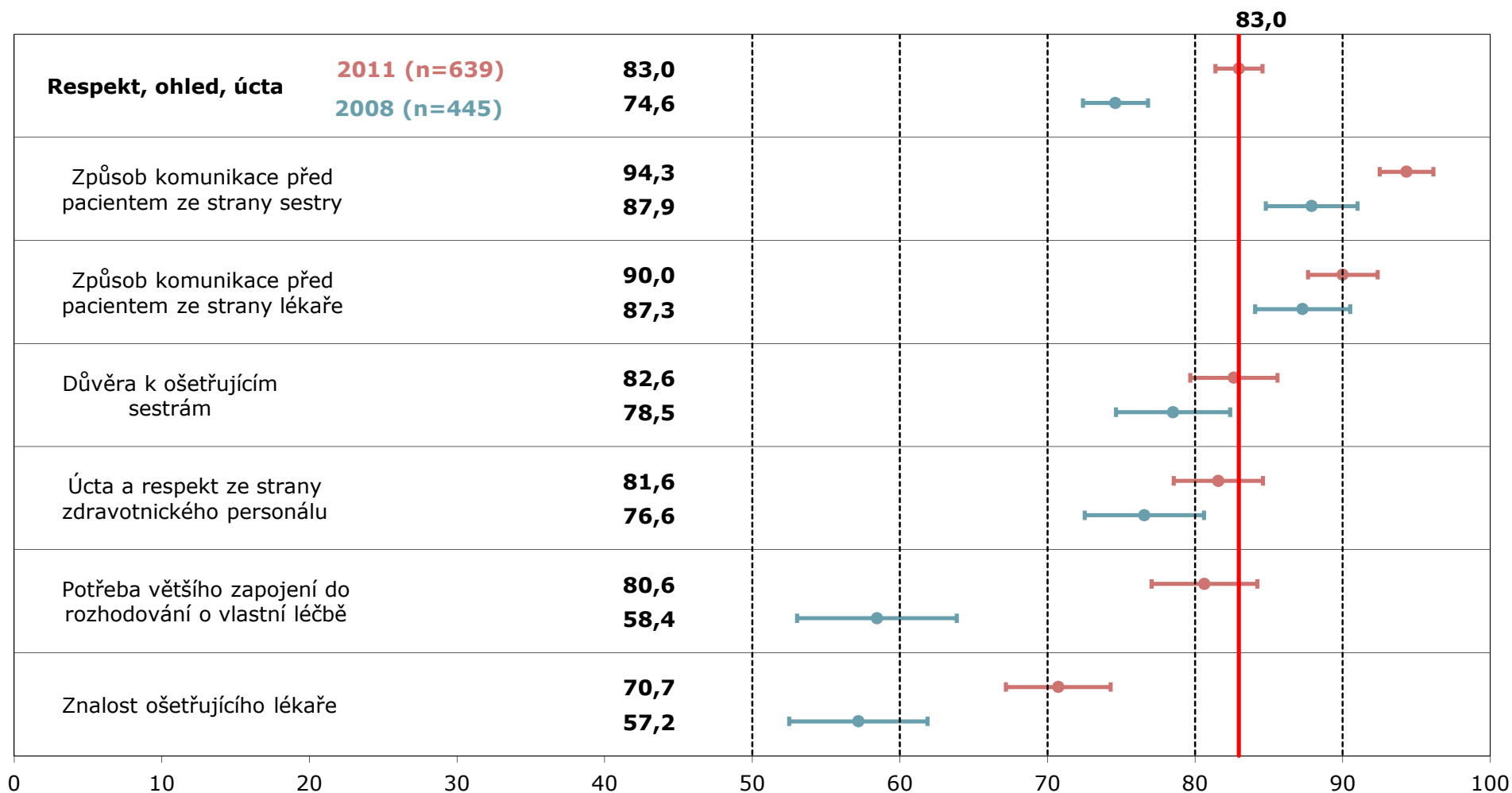
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Respekt, ohled, úcta

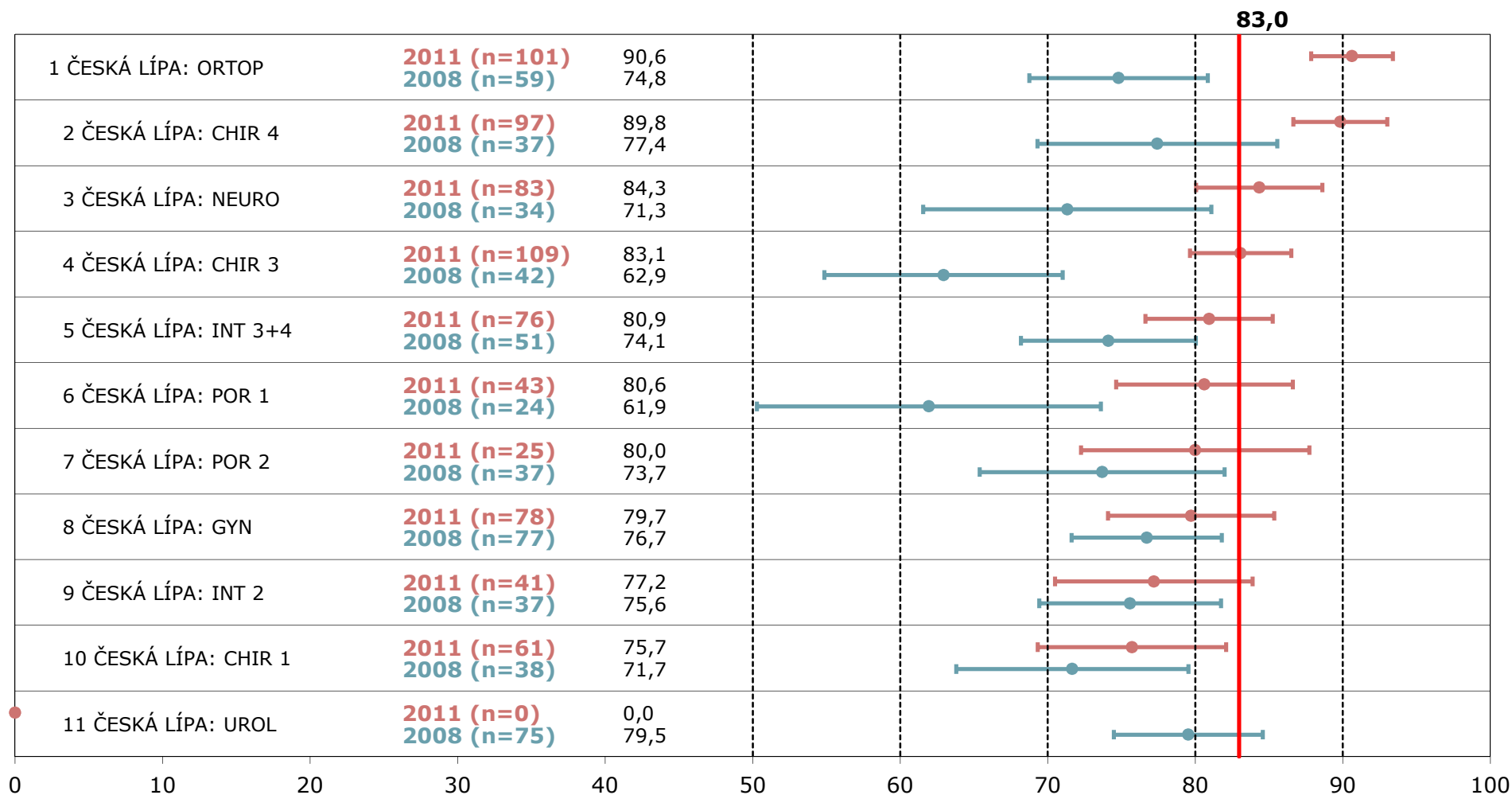
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Respekt, ohled, úcta

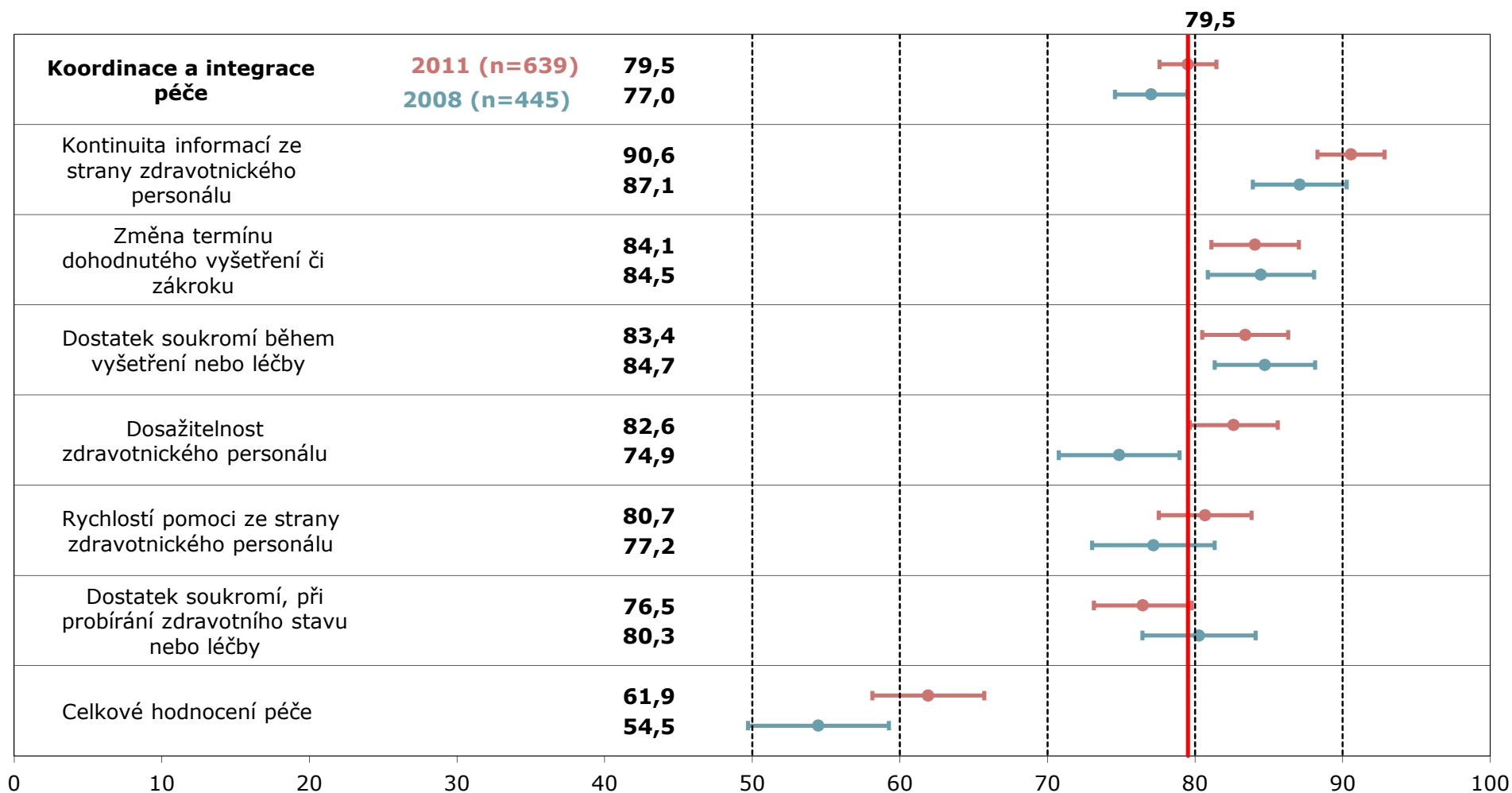
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Koordinace a integrace péče

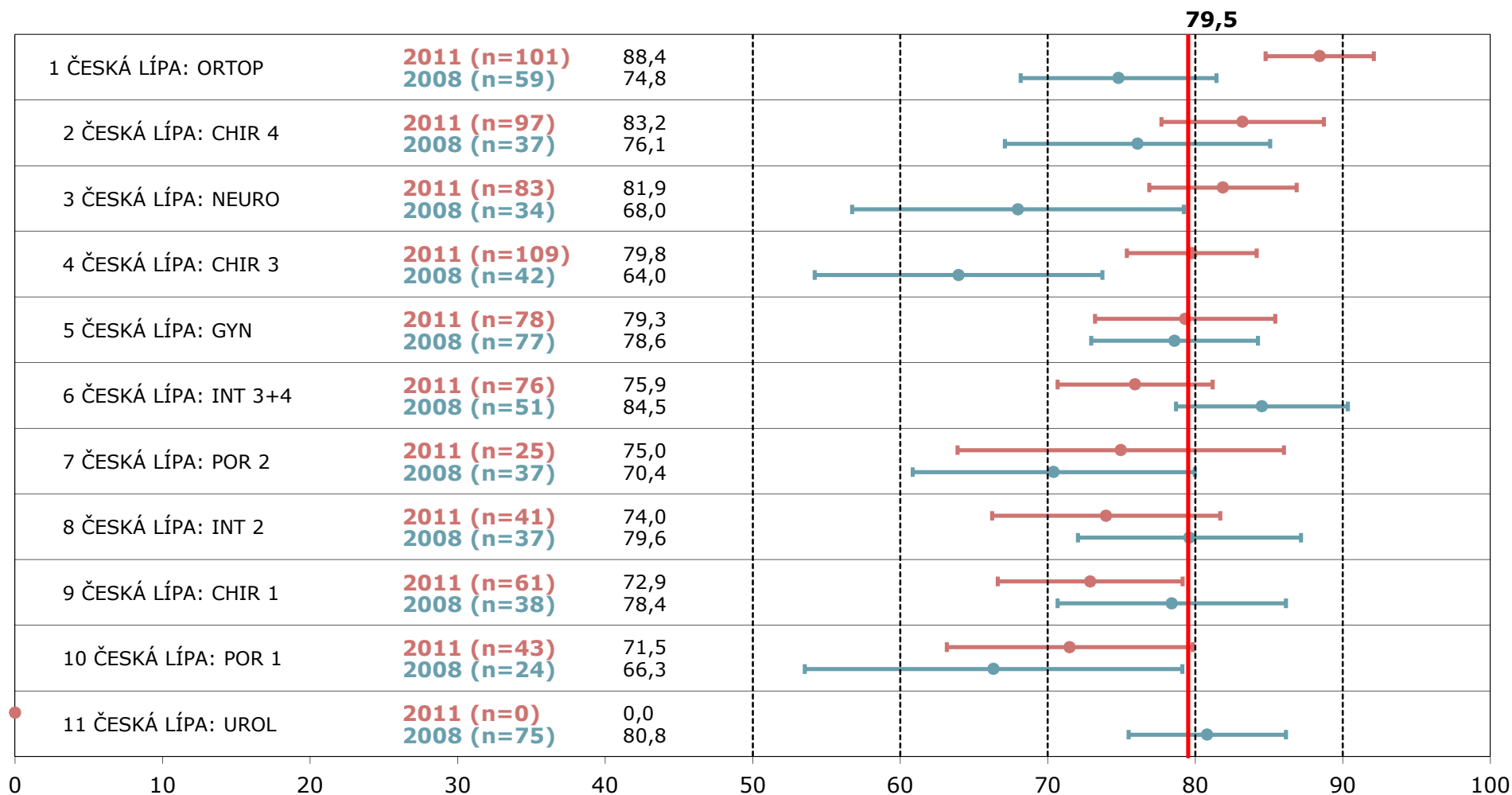
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Koordinace a integrace péče

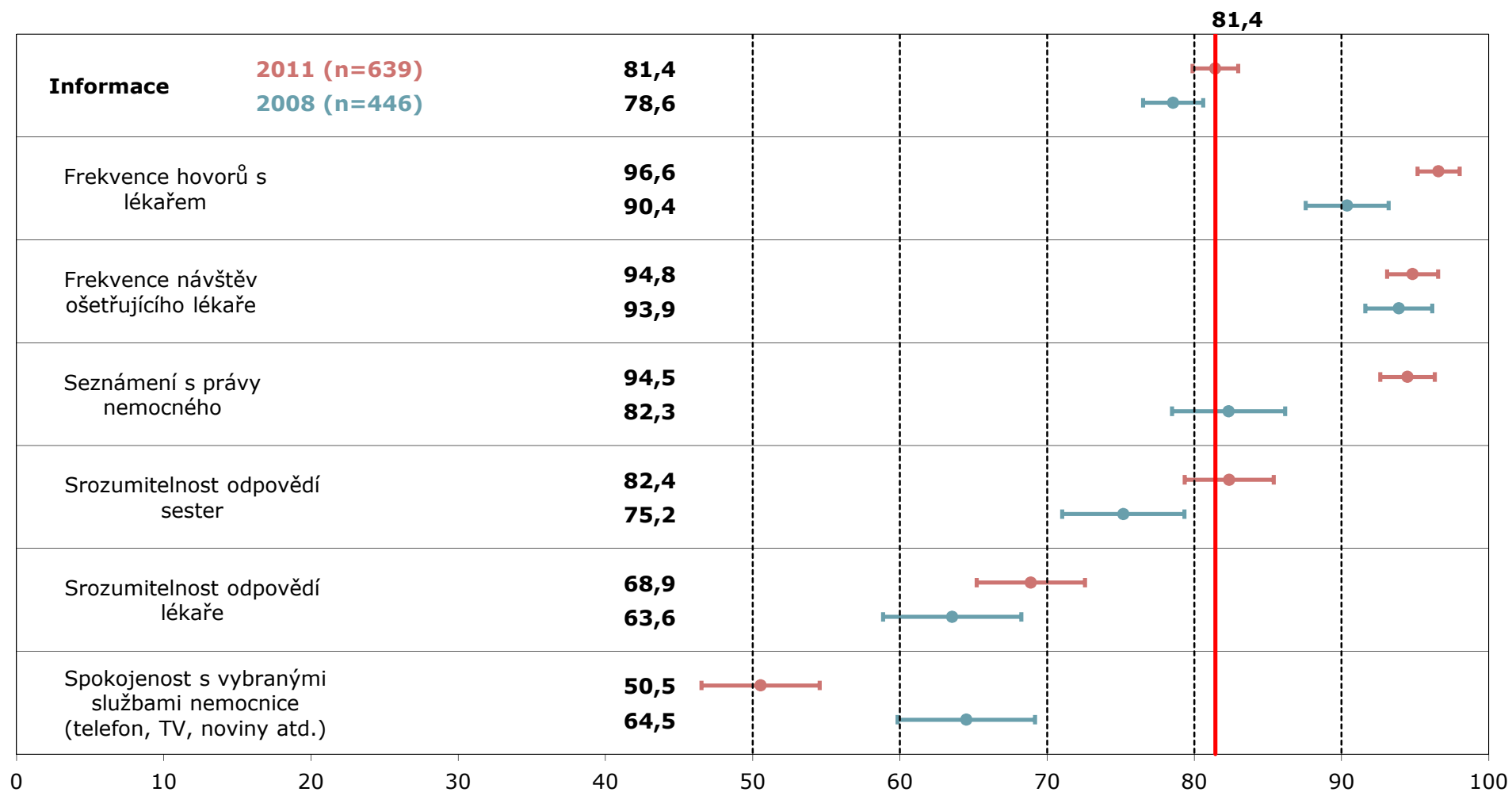
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Informace, komunikace

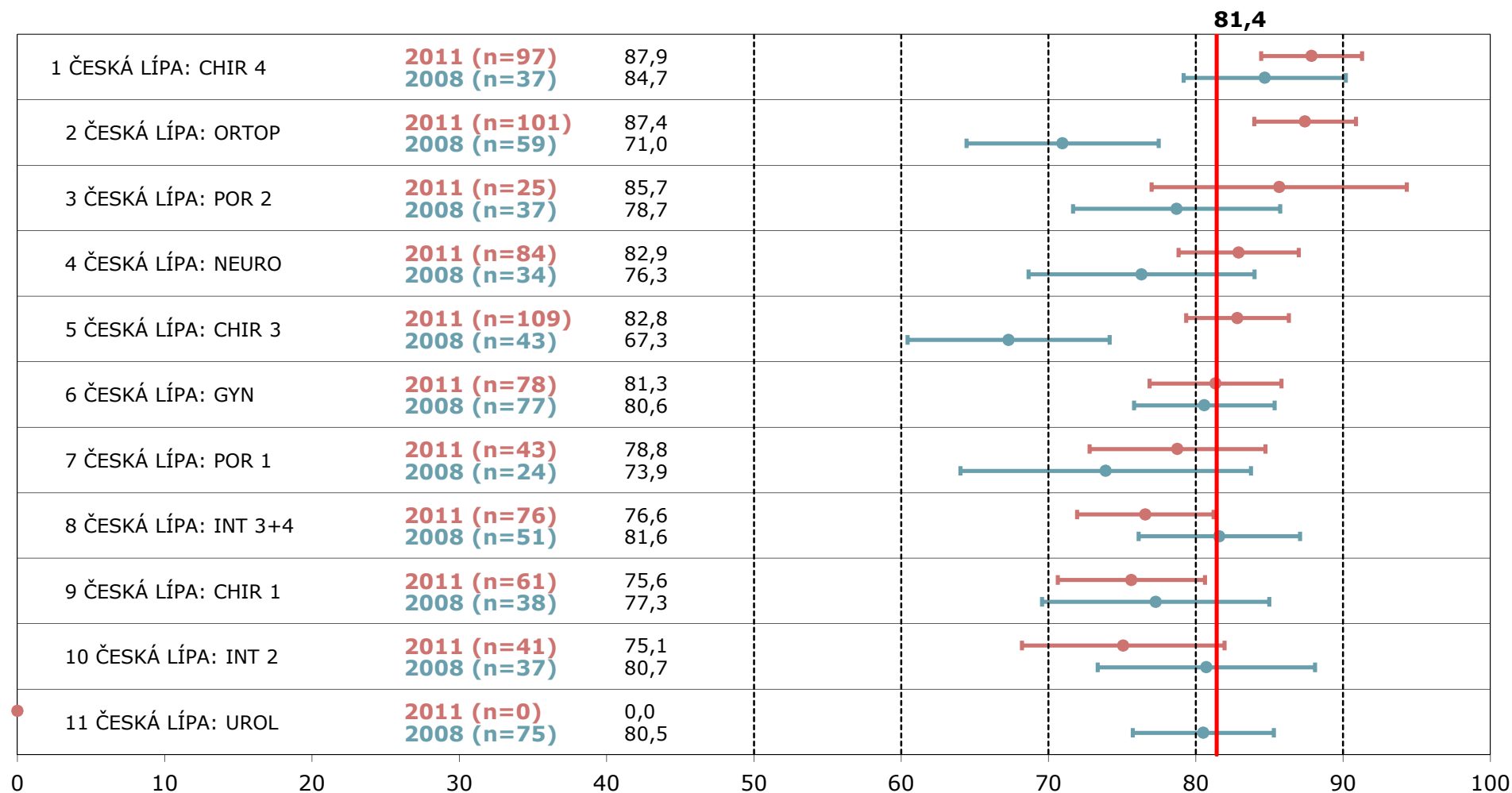
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Informace, komunikace

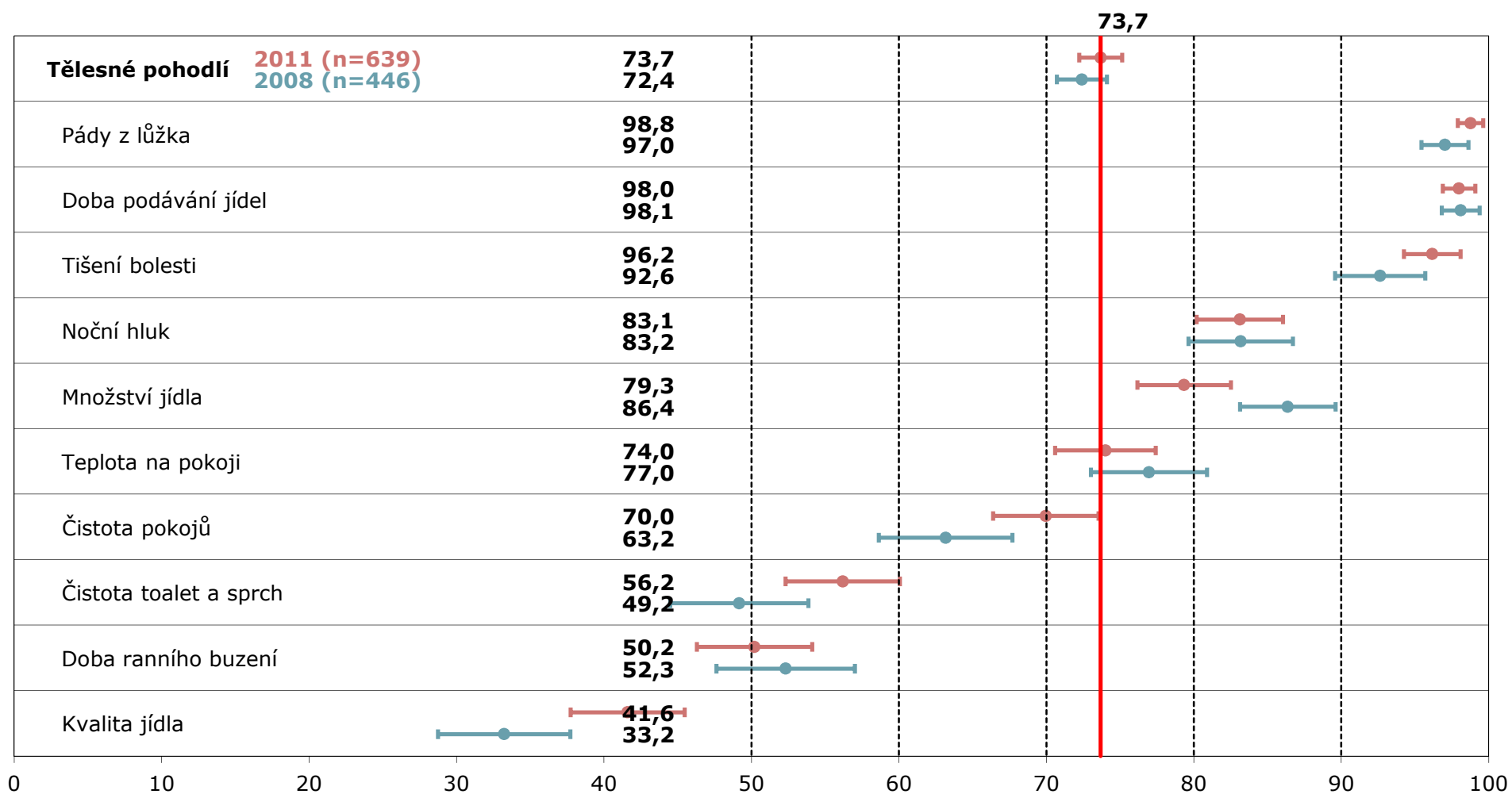
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Tělesné pohodlí

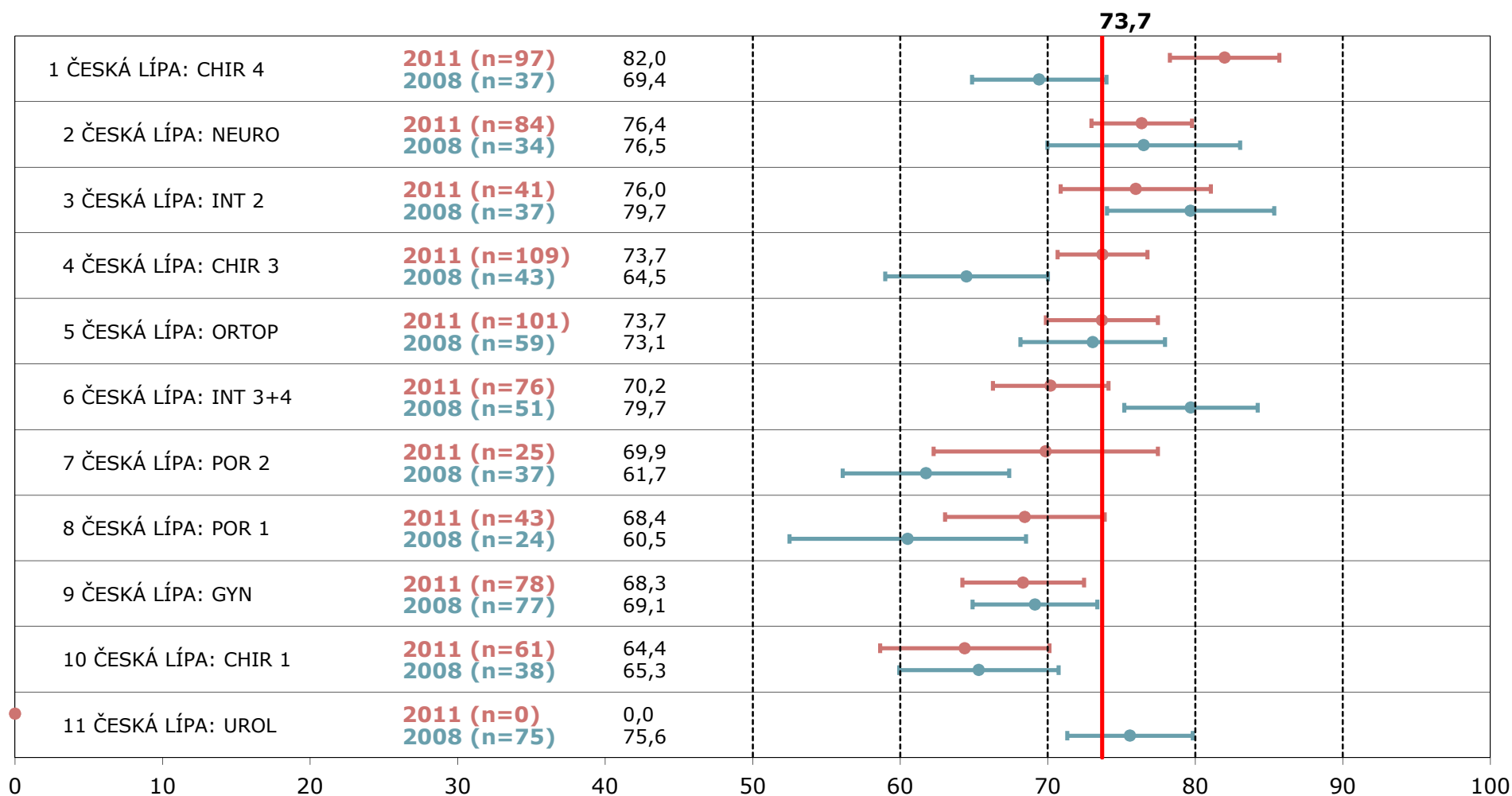
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

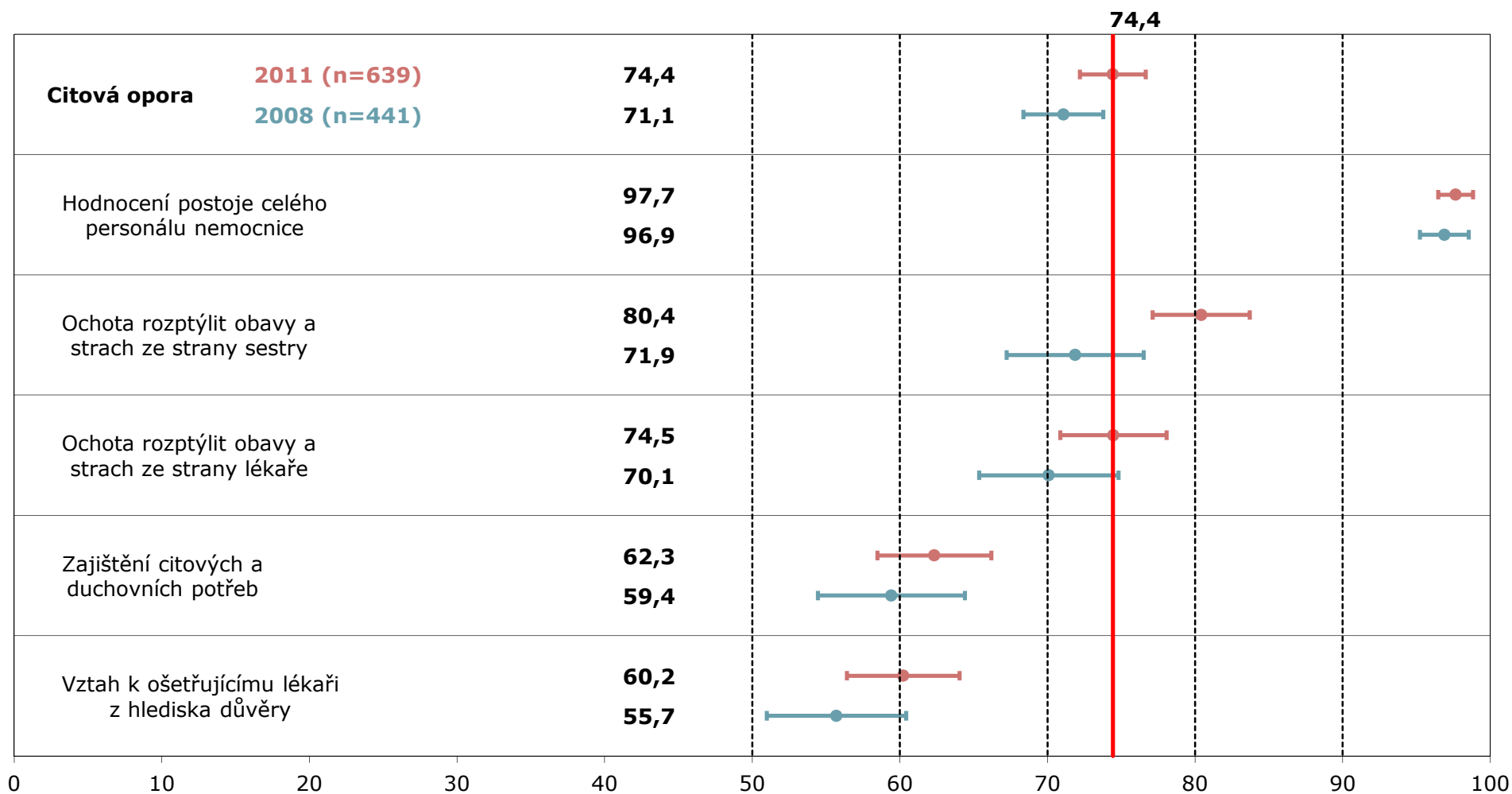


73,7

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

ČESKÁ LÍPA: Citová opora

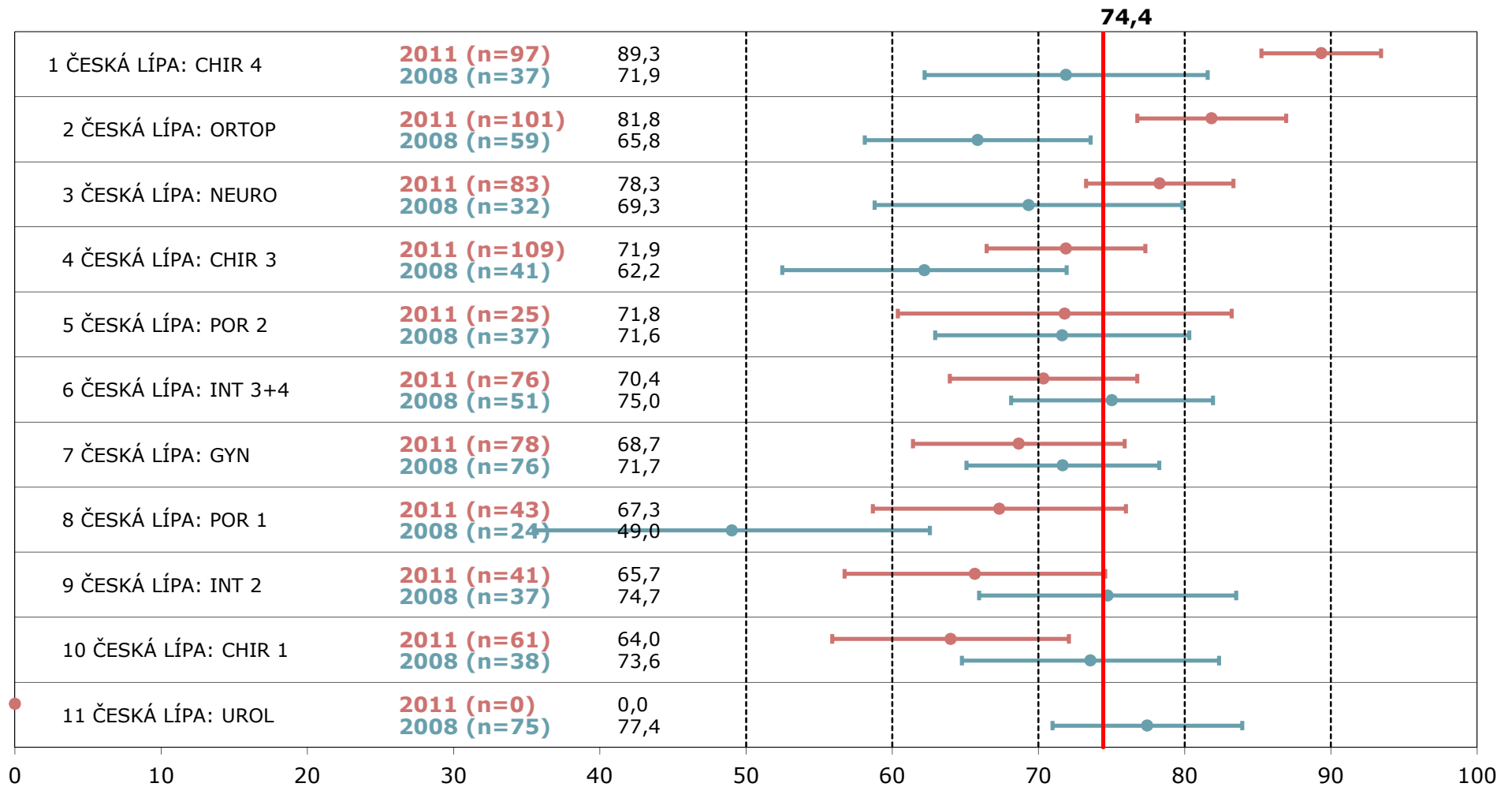
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

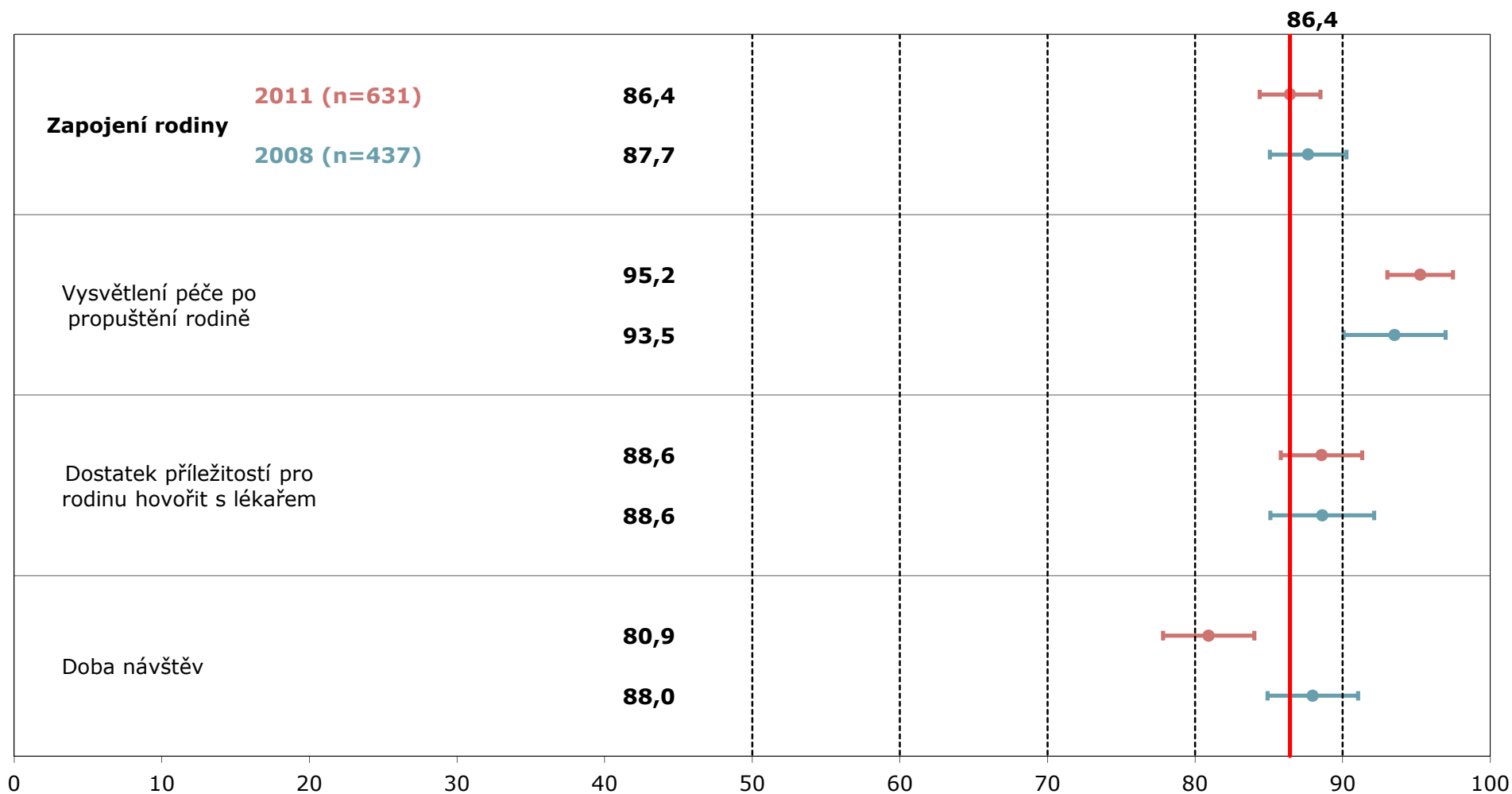


74,4

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

ČESKÁ LÍPA: Zapojení rodiny

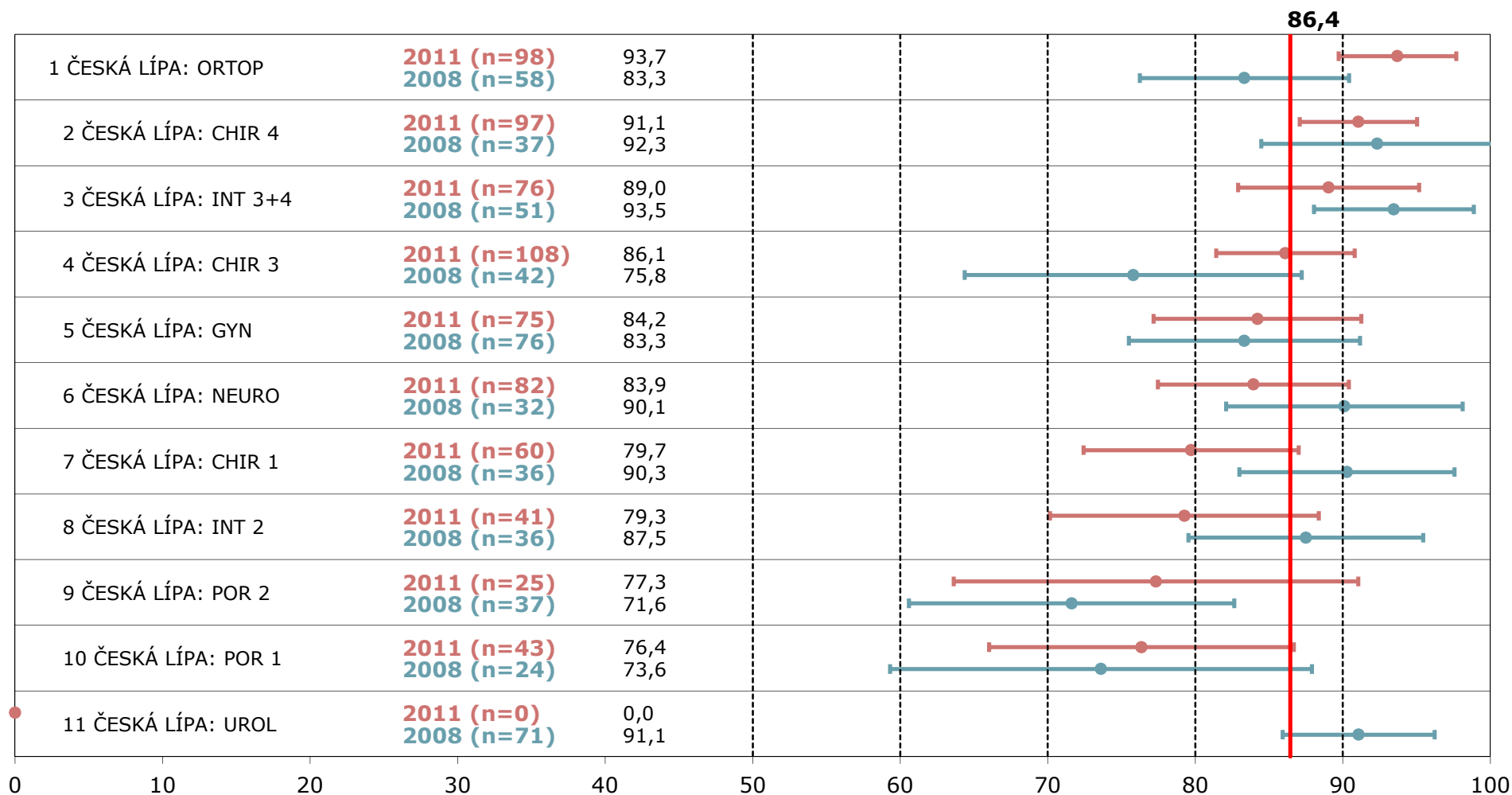
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Zapojení rodiny

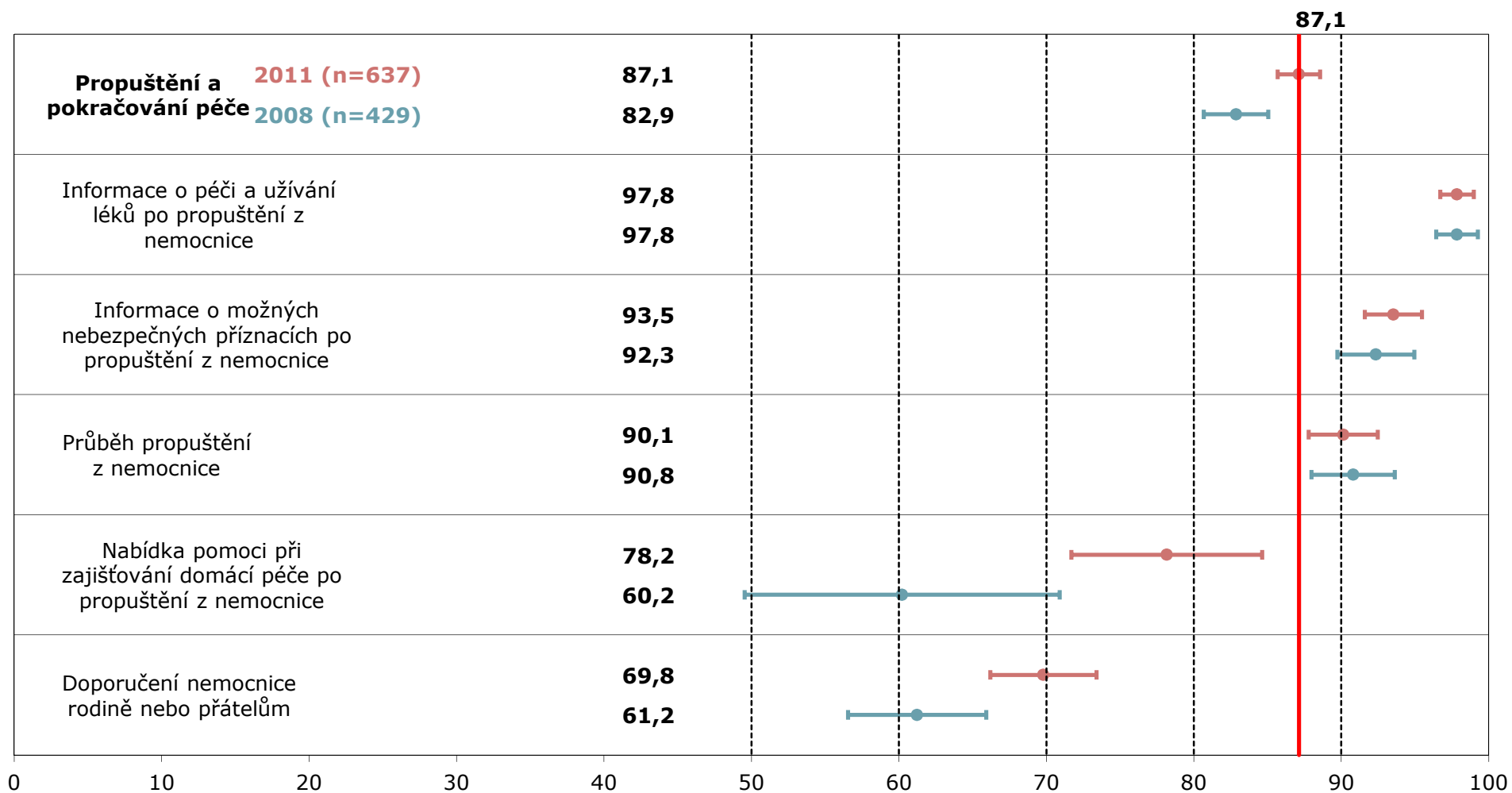
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Propuštění a pokračování péče

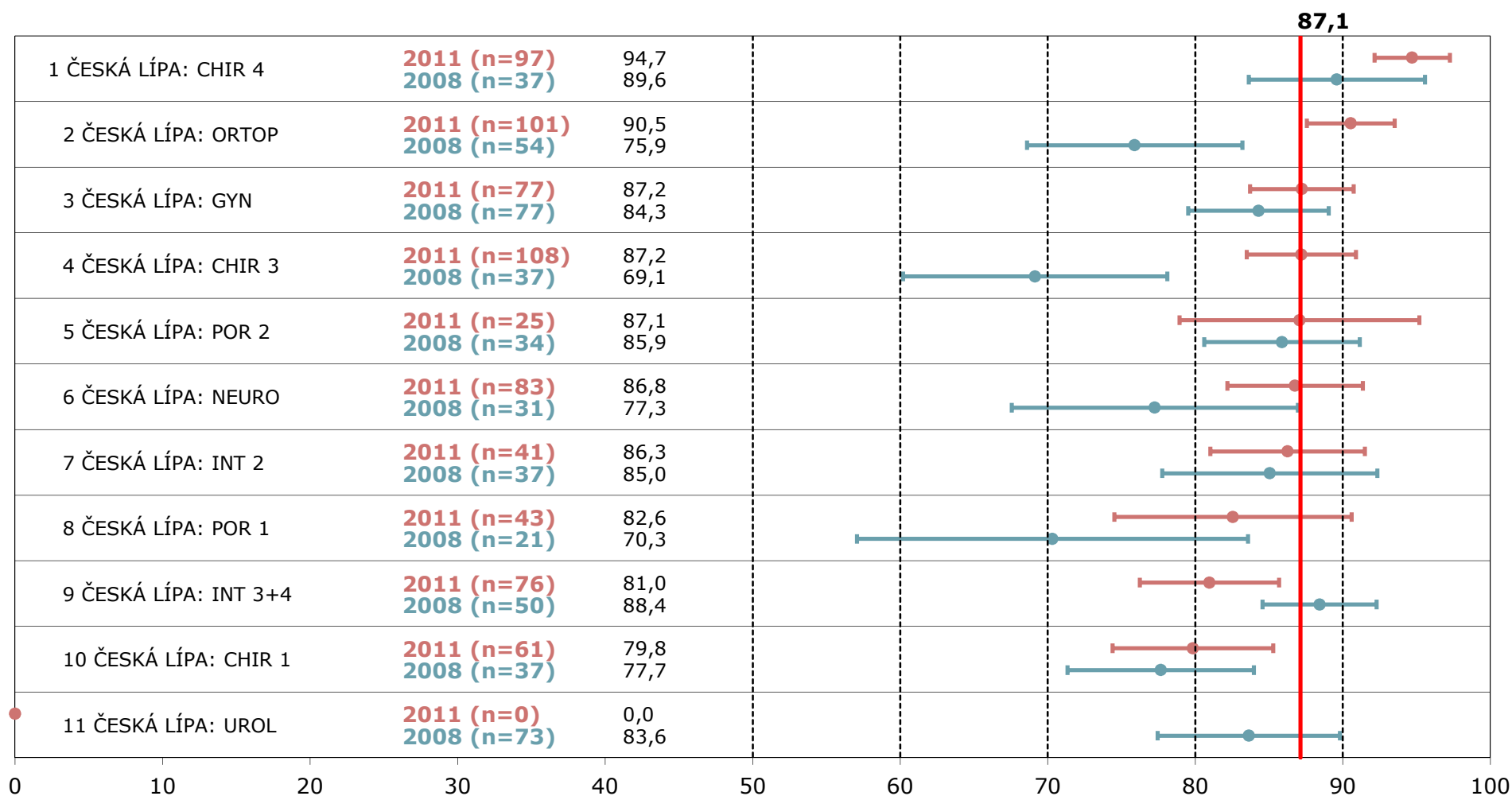
Základ: Všichni pacienti



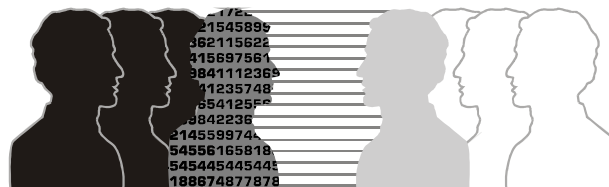
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

ČESKÁ LÍPA: 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

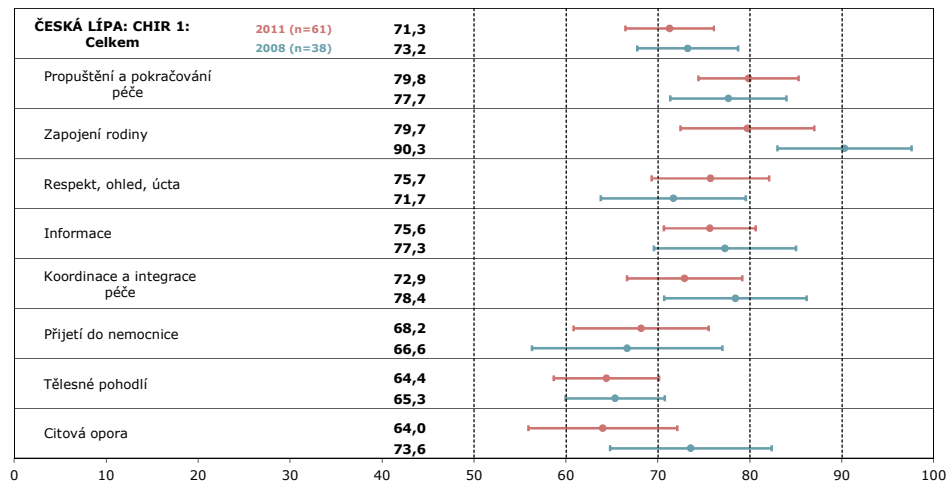
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, Liberecký kraj, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3									
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+	+	+		+	+	+		+
ČESKÁ LÍPA: GYN						-	-		
ČESKÁ LÍPA: INT 2	-	-	-		-		-		
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	-	-			-				-
ČESKÁ LÍPA: NEURO									
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+	+	+	+	+		+	+	

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

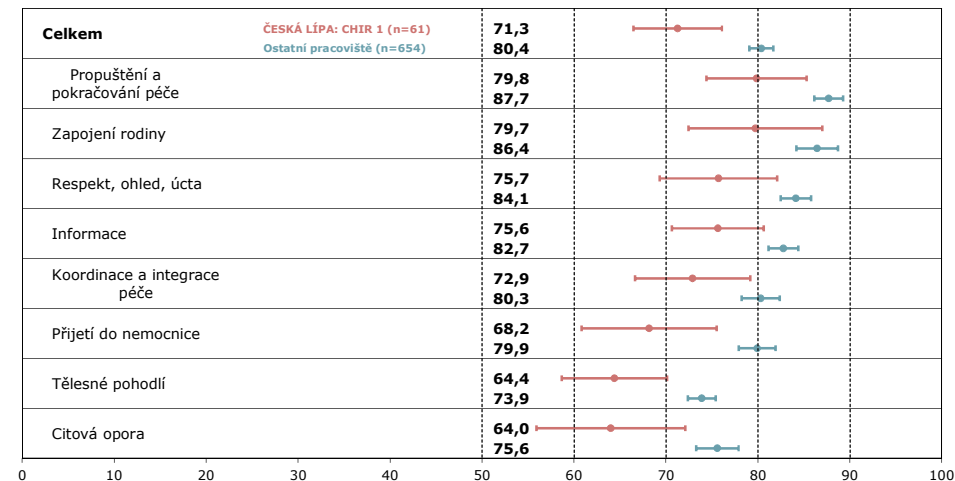
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

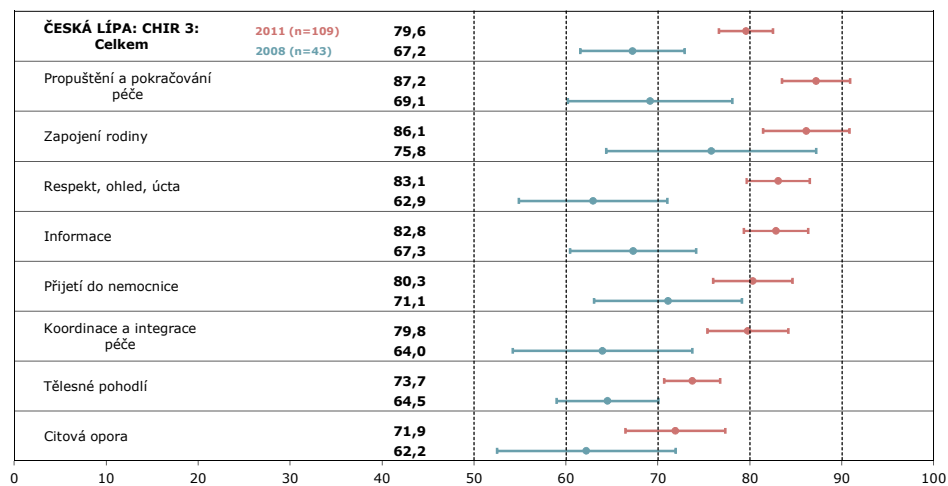
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

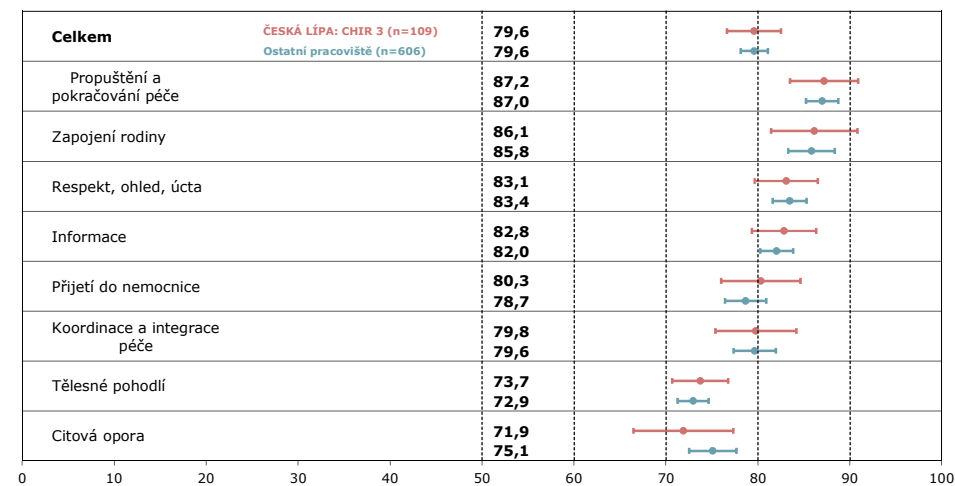
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

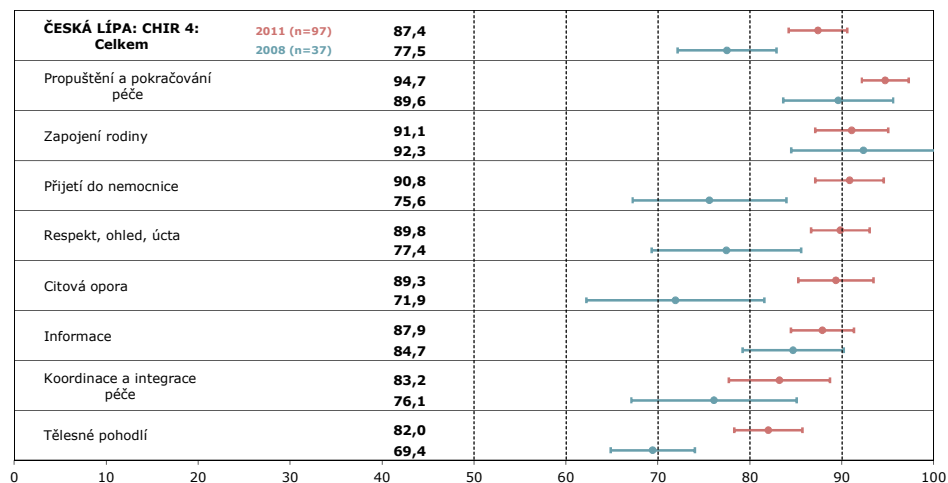


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

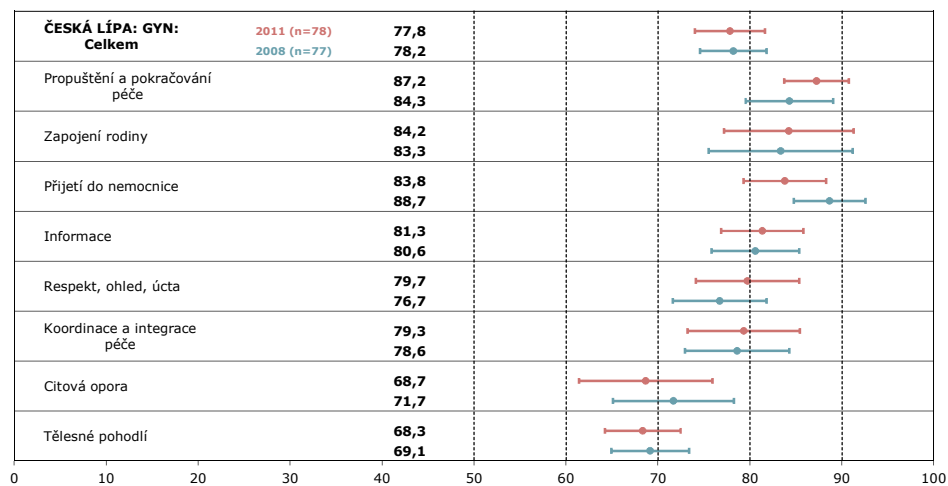
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

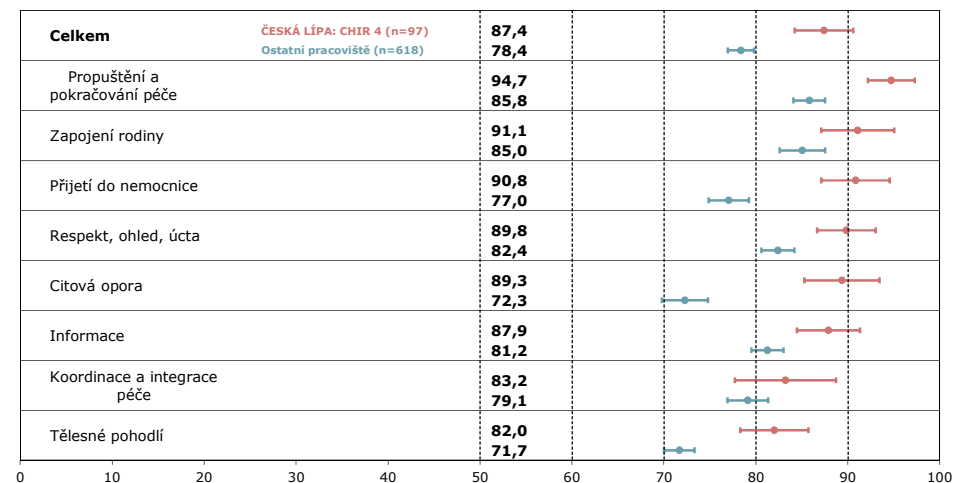
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

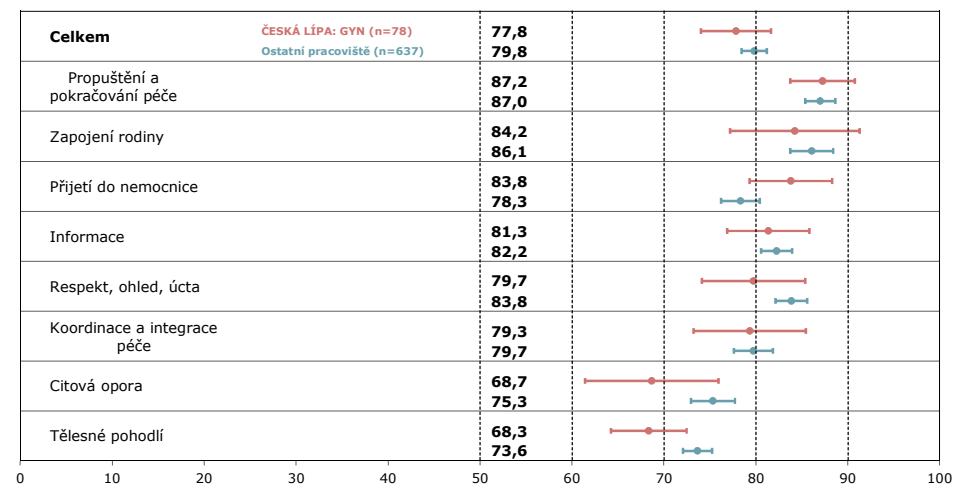
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

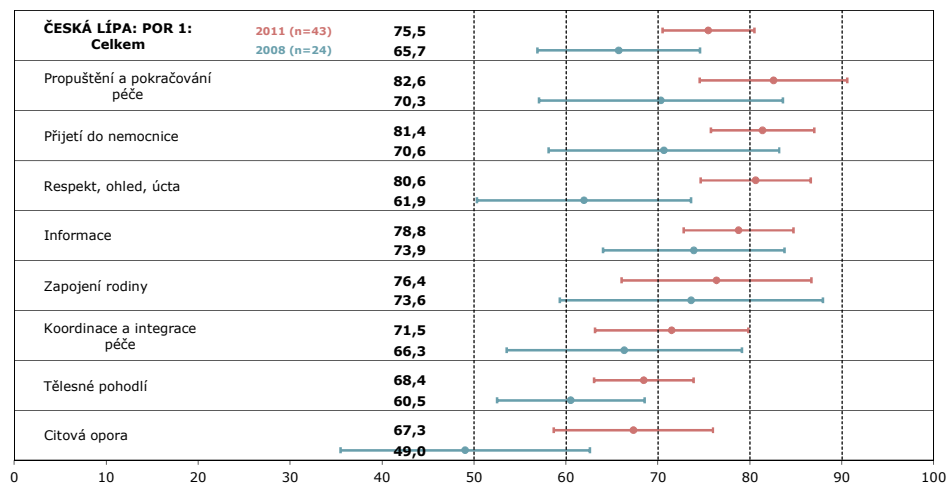


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

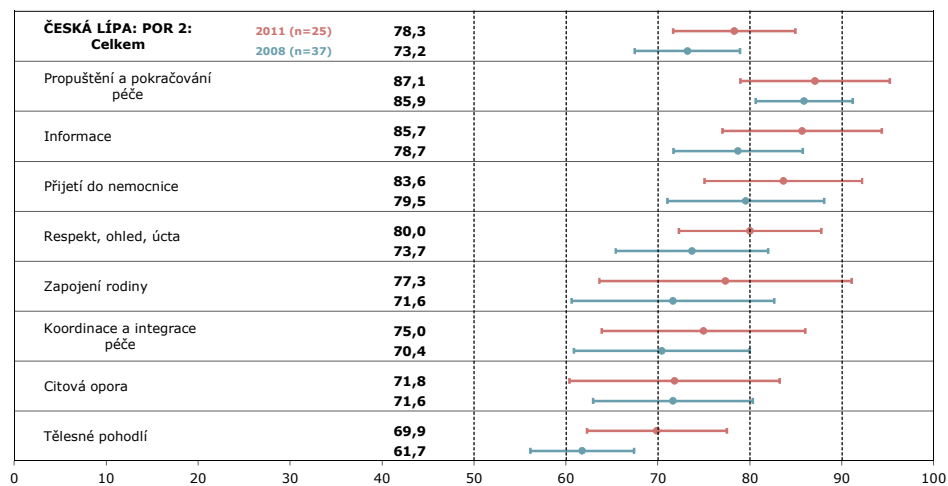
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

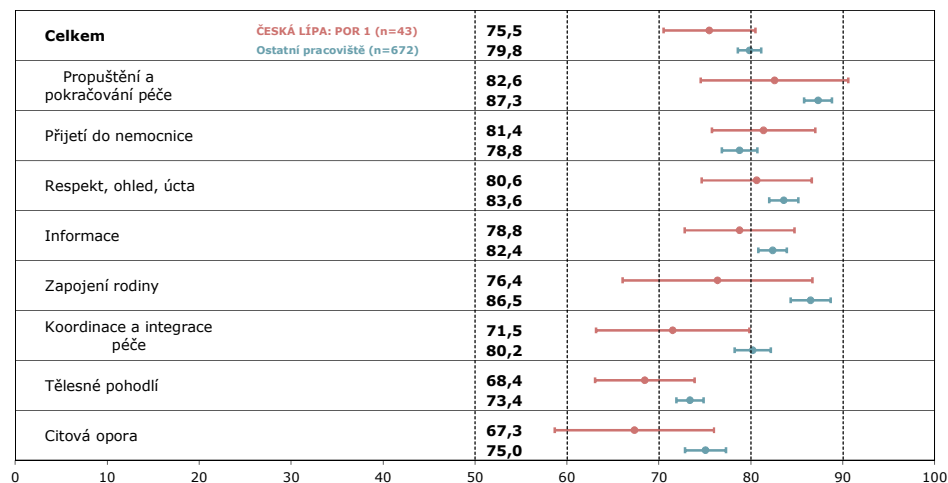
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

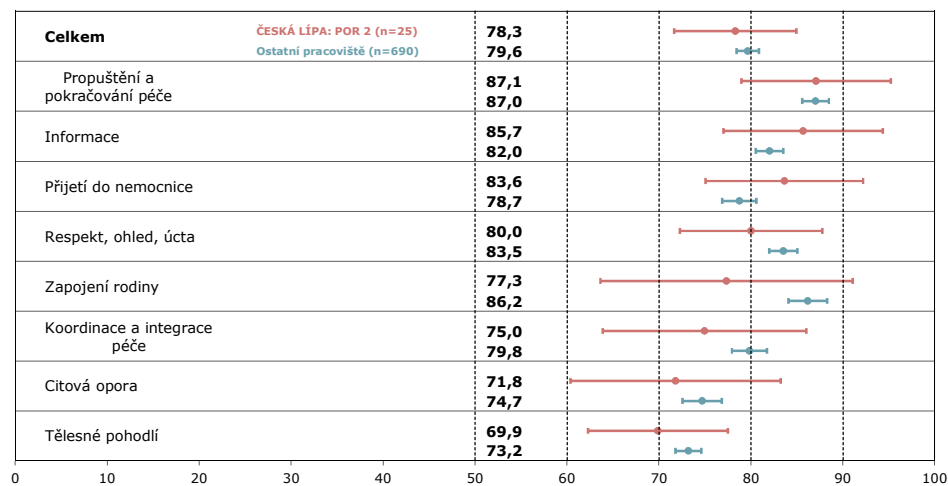
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

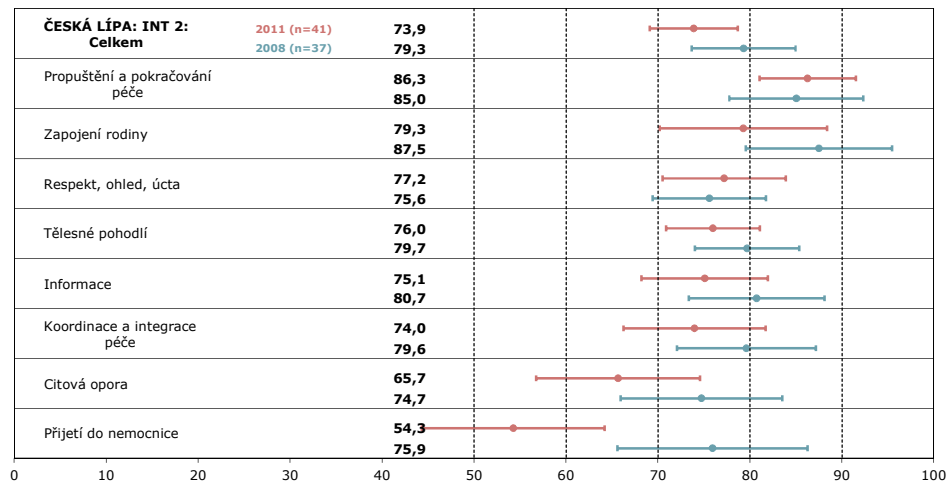


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

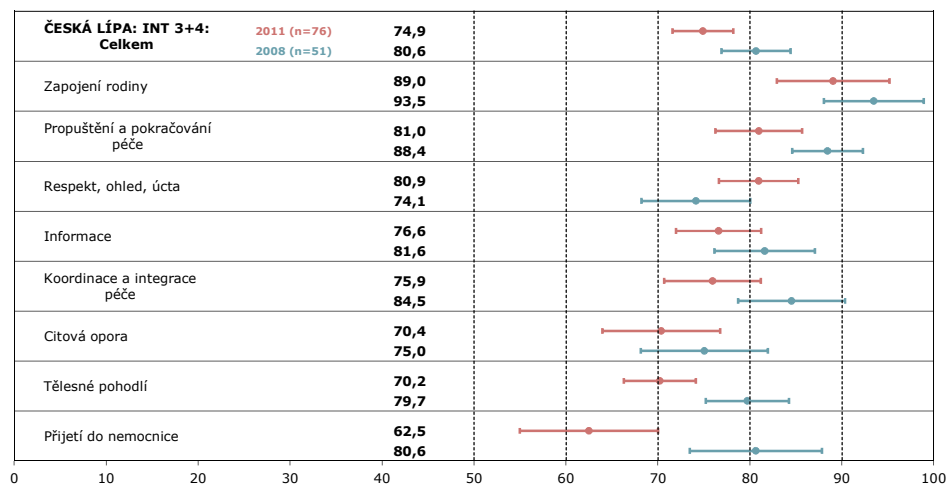
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

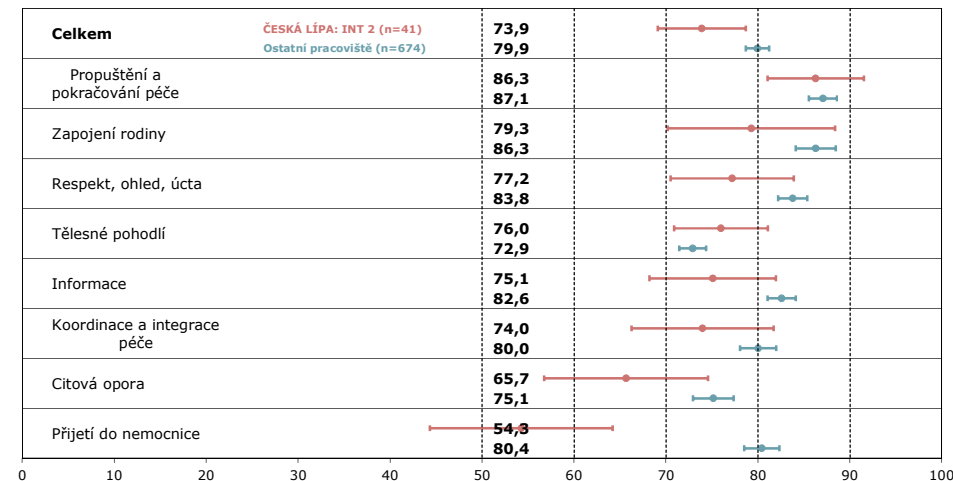
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

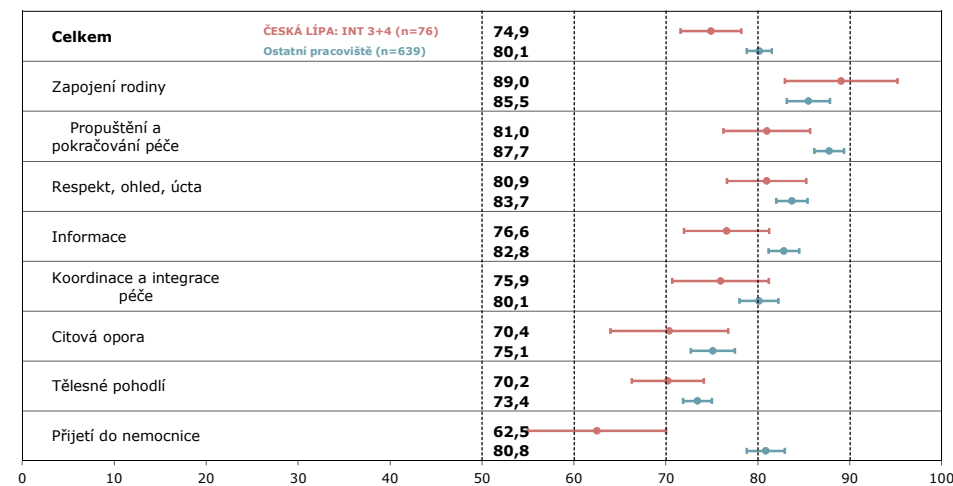
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

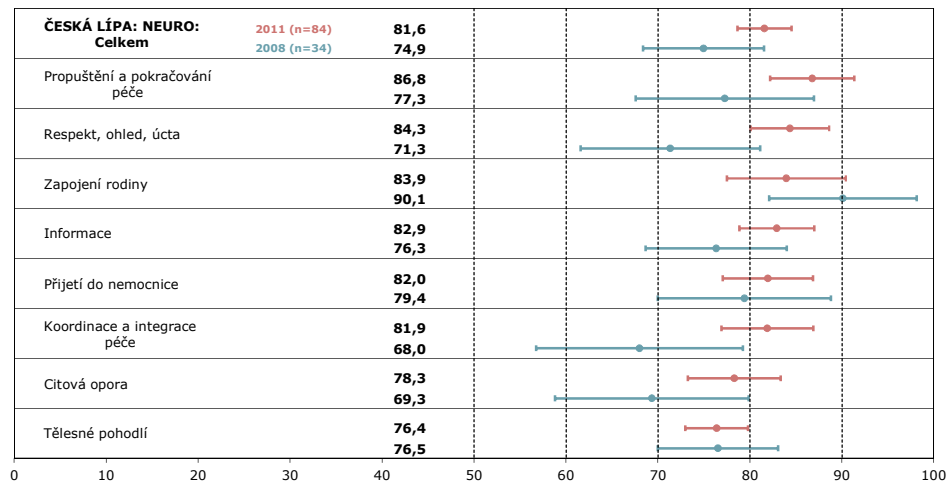


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

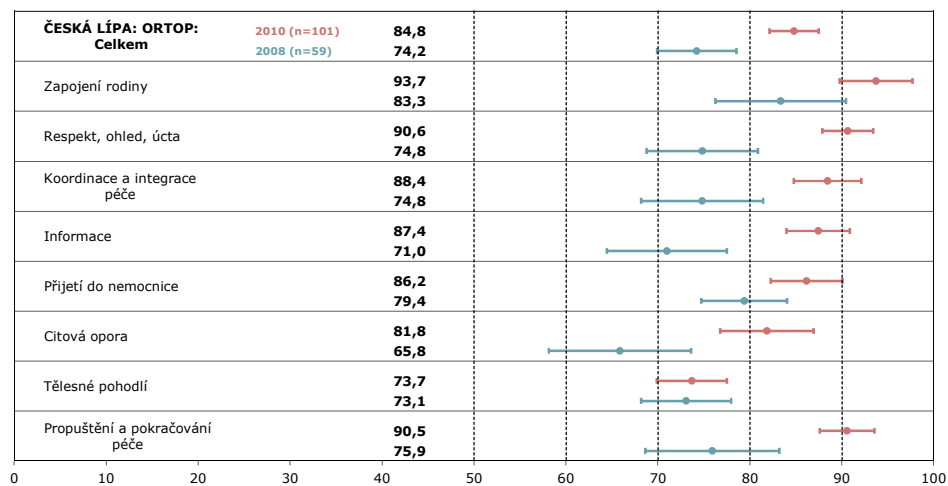
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Dynamika spokojenosti

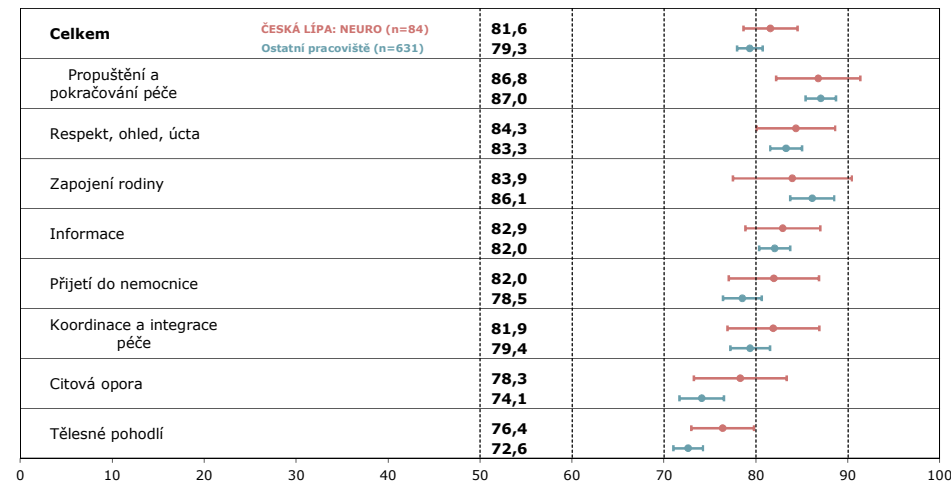
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

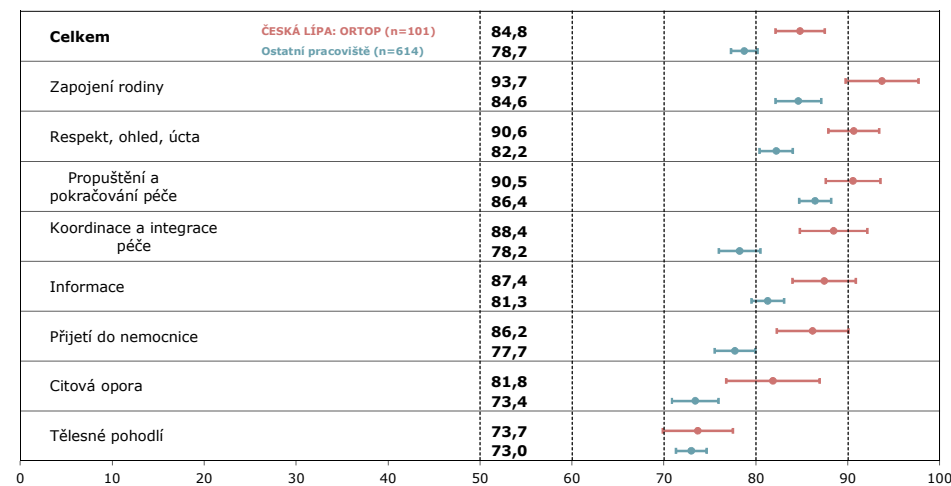
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



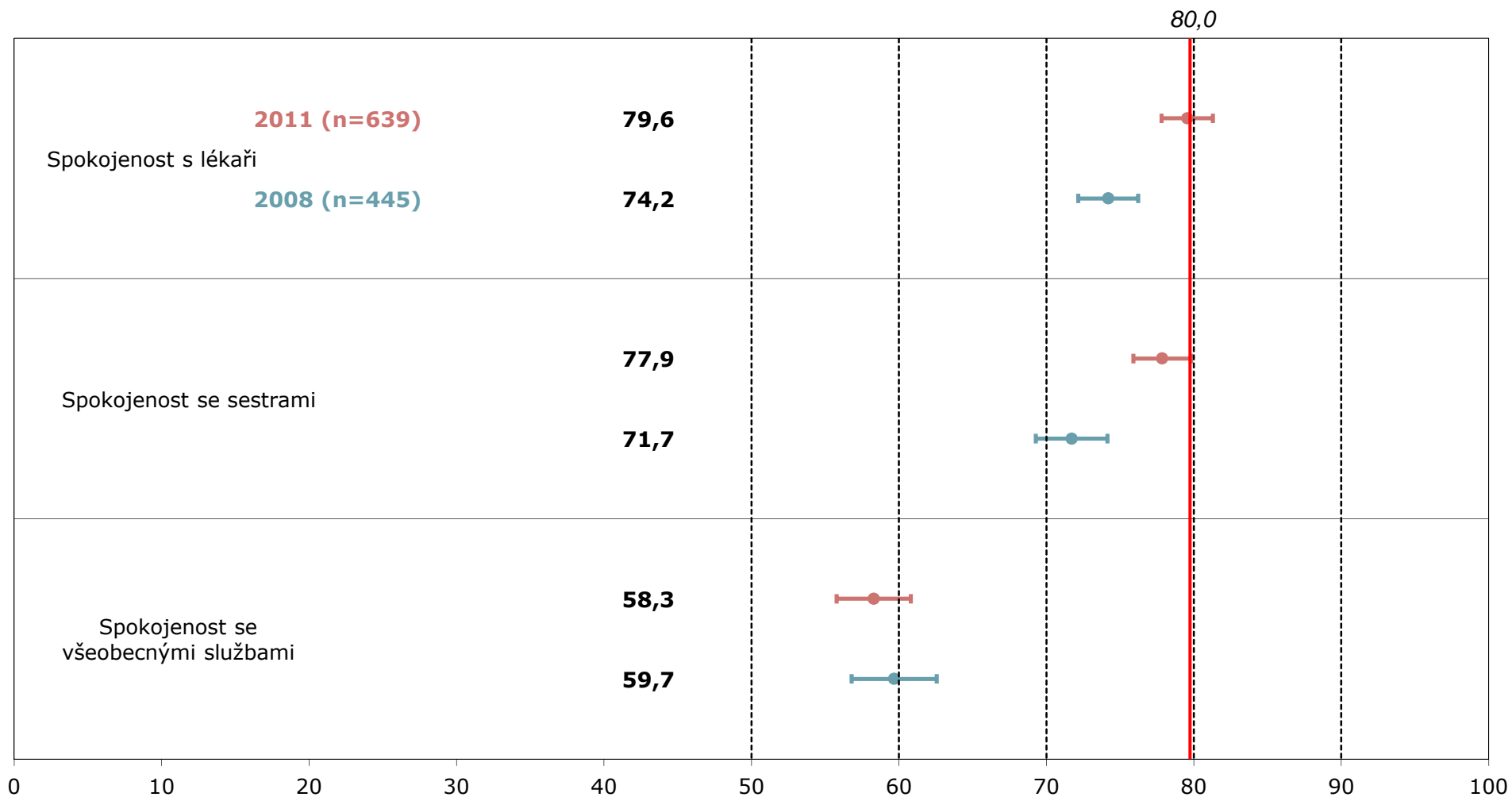
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

ČESKÁ LÍPA: Souhrnná spokojenost

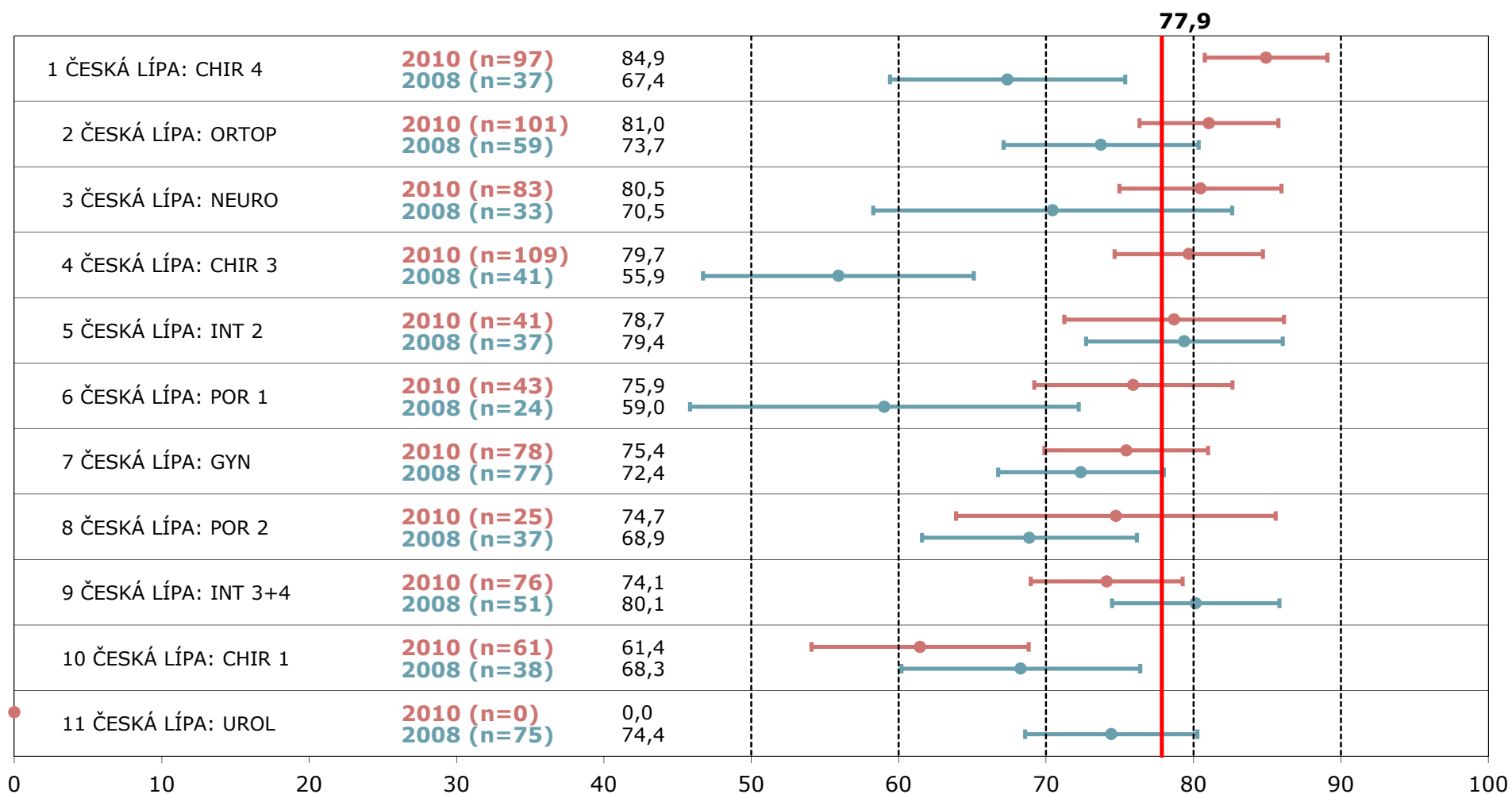
Základ: Všichni pacienti



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

ČESKÁ LÍPA: Spokojenost se sestrami

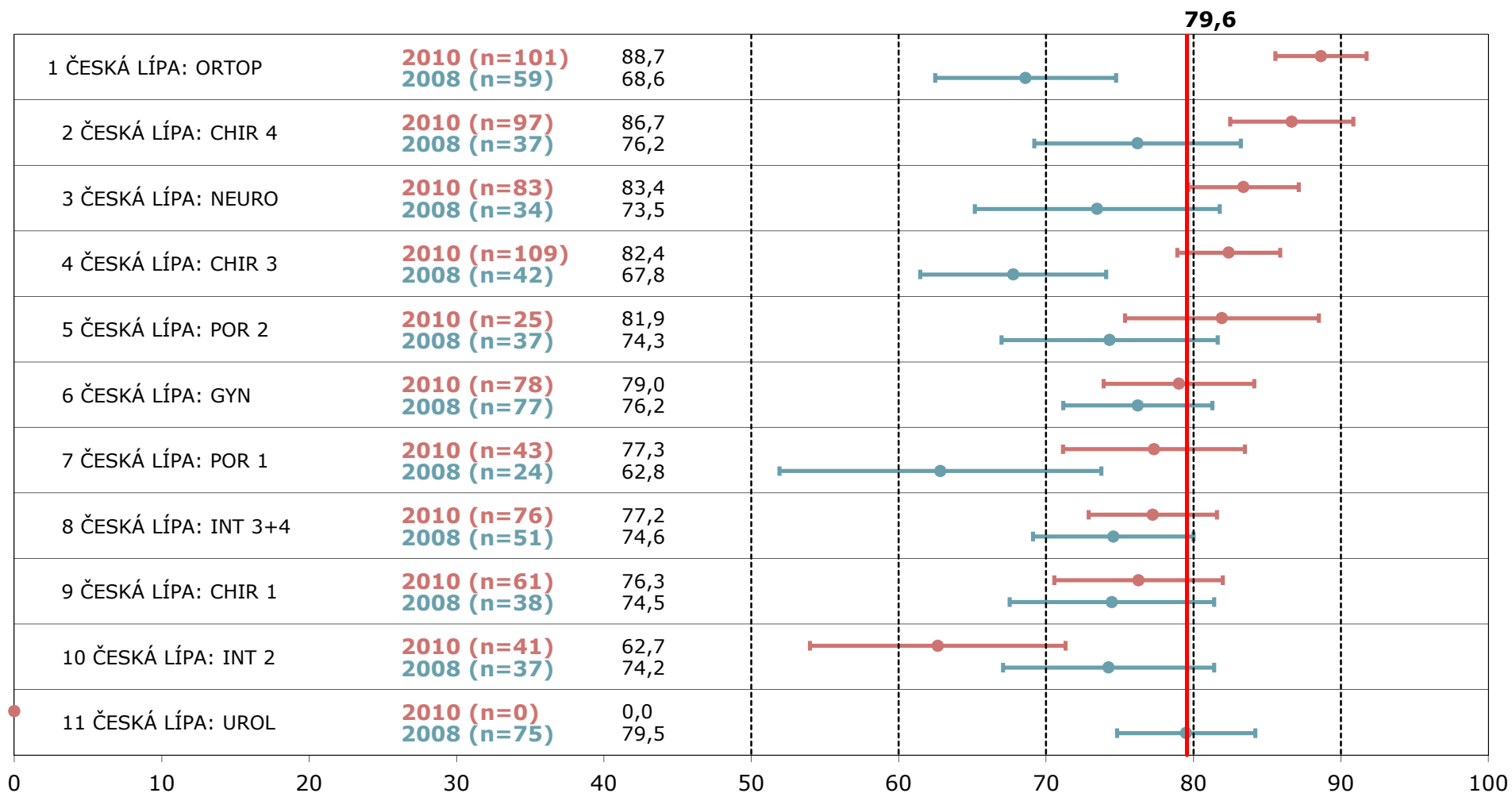
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Spokojenost s lékaři

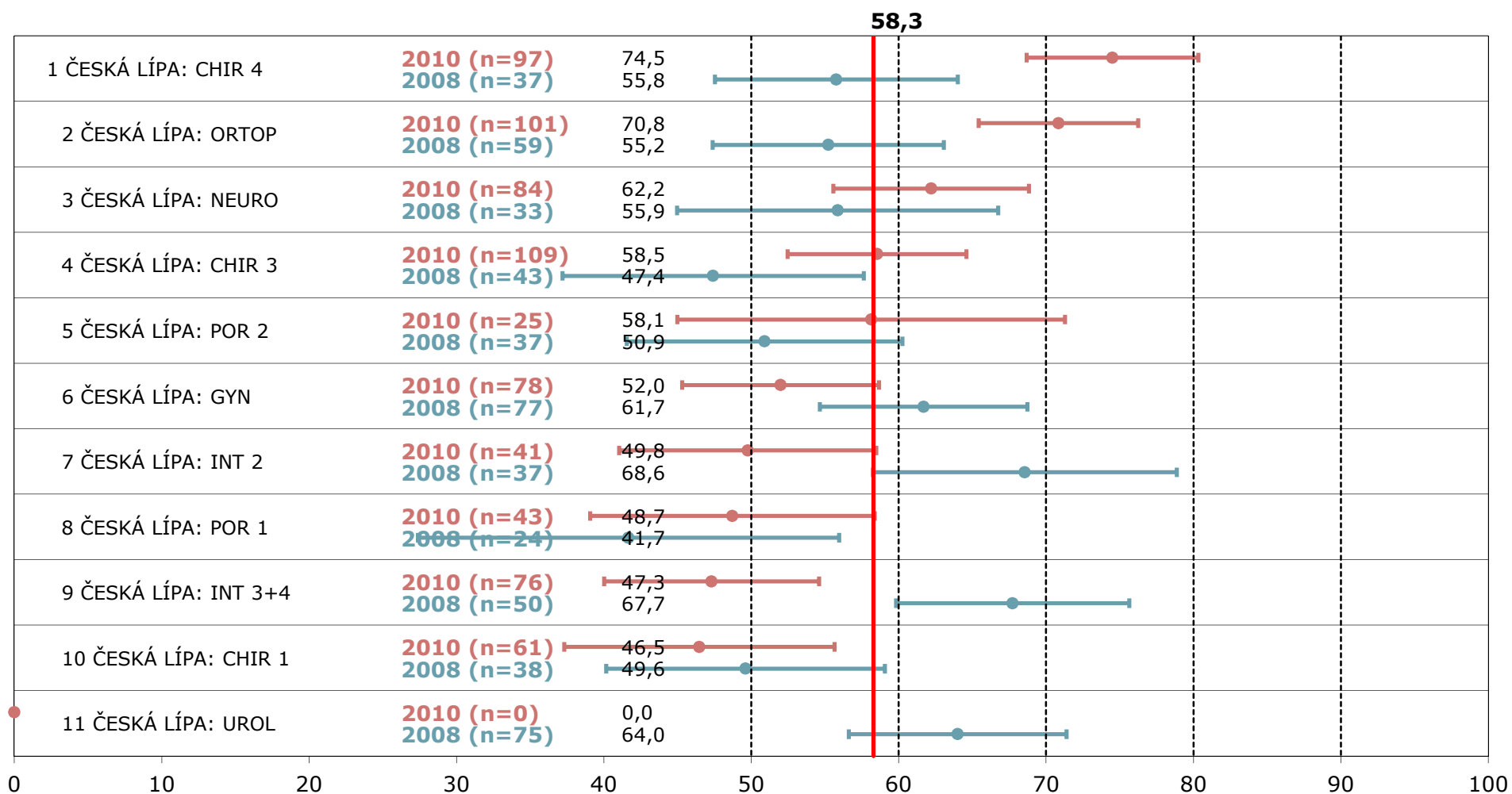
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ČESKÁ LÍPA: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost	639	79,3	78,0	80,6
1 ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	97	87,4	84,2	90,6
2 ČESKÁ LÍPA: ORTOP	101	84,8	82,1	87,5
3 ČESKÁ LÍPA: NEURO	84	81,6	78,6	84,5
4 ČESKÁ LÍPA: CHIR 3	109	79,6	76,6	82,5
5 ČESKÁ LÍPA: POR 2	25	78,3	71,6	84,9
6 ČESKÁ LÍPA: GYN	78	77,8	74,0	81,6
7 ČESKÁ LÍPA: POR 1	43	75,5	70,5	80,5
8 ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	76	74,9	71,6	78,2
9 ČESKÁ LÍPA: INT 2	41	73,9	69,1	78,7
10 ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	61	71,3	66,4	76,1

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	639	77,9	75,9	79,8
1 ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	97	84,9	80,8	89,1
2 ČESKÁ LÍPA: ORTOP	101	81,0	76,3	85,8
3 ČESKÁ LÍPA: NEURO	83	80,5	75,0	86,0
4 ČESKÁ LÍPA: CHIR 3	109	79,7	74,6	84,7
5 ČESKÁ LÍPA: INT 2	41	78,7	71,2	86,1
6 ČESKÁ LÍPA: POR 1	43	75,9	69,2	82,6
7 ČESKÁ LÍPA: GYN	78	75,4	69,9	81,0
8 ČESKÁ LÍPA: POR 2	25	74,7	63,9	85,6
9 ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	76	74,1	69,0	79,3
10 ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	61	61,4	54,1	68,8

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	639	79,6	77,8	81,3
1 ČESKÁ LÍPA: ORTOP	101	88,7	85,6	91,7
2 ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	97	86,7	82,5	90,9
3 ČESKÁ LÍPA: NEURO	83	83,4	79,6	87,1
4 ČESKÁ LÍPA: CHIR 3	109	82,4	78,9	85,9
5 ČESKÁ LÍPA: POR 2	25	81,9	75,4	88,5
6 ČESKÁ LÍPA: GYN	78	79,0	73,9	84,1
7 ČESKÁ LÍPA: POR 1	43	77,3	71,1	83,5
8 ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	76	77,2	72,9	81,6
9 ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	61	76,3	70,6	82,0
10 ČESKÁ LÍPA: INT 2	41	62,7	54,0	71,3

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami	639	58,3	55,8	60,8
1 ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	97	74,5	68,7	80,3
2 ČESKÁ LÍPA: ORTOP	101	70,8	65,4	76,3
3 ČESKÁ LÍPA: NEURO	84	62,2	55,6	68,8
4 ČESKÁ LÍPA: CHIR 3	109	58,5	52,5	64,6
5 ČESKÁ LÍPA: POR 2	25	58,1	45,0	71,3
6 ČESKÁ LÍPA: GYN	78	52,0	45,3	58,7
7 ČESKÁ LÍPA: INT 2	41	49,8	41,0	58,5
8 ČESKÁ LÍPA: POR 1	43	48,7	39,1	58,4
9 ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	76	47,3	40,0	54,6
10 ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	61	46,5	37,3	55,6



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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-					-		-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3								
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+				+	+	+	+
ČESKÁ LÍPA: GYN								
ČESKÁ LÍPA: INT 2	-				-	-	-	-
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	-				-	-	-	-
ČESKÁ LÍPA: NEURO							+	
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+			-		+	+	+

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 zdravotnického personálu
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-				-		-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3		-				+	
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+	+			+		+
ČESKÁ LÍPA: GYN				-			-
ČESKÁ LÍPA: INT 2	-	-	-				
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4							
ČESKÁ LÍPA: NEURO		+				-	
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+	+	+				+

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-		-			-		-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3				+				-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4							-	+
ČESKÁ LÍPA: GYN								
ČESKÁ LÍPA: INT 2				-	-			
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4			-	-				
ČESKÁ LÍPA: NEURO								
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+		+				+	+

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-	-		-		-	
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3							
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+					+	+
ČESKÁ LÍPA: GYN							
ČESKÁ LÍPA: INT 2	-		-	-	-		
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	-	-					
ČESKÁ LÍPA: NEURO							
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+	+					

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-		-	-					-		
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3				+	+		-				
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+	+			+	+				+	
ČESKÁ LÍPA: GYN	-				-	-					
ČESKÁ LÍPA: INT 2							+				
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4										-	
ČESKÁ LÍPA: NEURO			+				+				
ČESKÁ LÍPA: ORTOP										-	

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-		-	-		-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3				-	-	
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+	+		+		+
ČESKÁ LÍPA: GYN		-				-
ČESKÁ LÍPA: INT 2	-	-	-			
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4						-
ČESKÁ LÍPA: NEURO			+			
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+	+				+

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1		-		
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3				
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+			
ČESKÁ LÍPA: GYN				
ČESKÁ LÍPA: INT 2			-	
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4				
ČESKÁ LÍPA: NEURO				
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+	+		

Přehled indikátorů podle oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a

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
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	-		-		+	-
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3		-				
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	+					+
ČESKÁ LÍPA: GYN					-	-
ČESKÁ LÍPA: INT 2						
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	-	-			-	-
ČESKÁ LÍPA: NEURO						
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	+					+



VYHODNOCENÍ SBĚRU

Vyhodnocení sběru

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Návratnost dotazníků
ČESKÁ LÍPA: CHIR 1	61	22	88	92%
ČESKÁ LÍPA: CHIR 3	109	32	164	83%
ČESKÁ LÍPA: CHIR 4	97	3	178	55%
ČESKÁ LÍPA: GYN	78	29	120	86%
ČESKÁ LÍPA: POR 1	43	1	57	77%
ČESKÁ LÍPA: POR 2	25	4	54	50%
ČESKÁ LÍPA: INT 2	41	0	136	30%
ČESKÁ LÍPA: INT 3+4	76	37	156	64%
ČESKÁ LÍPA: NEURO	84	1	92	92%
ČESKÁ LÍPA: ORTOP	101	1	114	89%
CELKEM	715	130	1159	69%



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,4%	46	11,1%	60	8,4%	106
	Neplánovaně, jako akutní případ	52,6%	376	39,0%	210	46,7%	586
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	38,3%	274	47,0%	254	42,0%	527
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	2,7%	19	3,0%	16	2,8%	36
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,9%	16	5,9%	15	5,9%	31
	Nečekala(a) jsem	21,9%	60	25,6%	65	23,7%	125
	2-3 dny	2,9%	8	5,7%	14	4,3%	22
	Do jednoho týdne	15,5%	42	11,5%	29	13,6%	72
	Do jednoho měsíce	39,0%	107	32,2%	82	35,7%	188
	Do půl roku	10,9%	30	16,5%	42	13,5%	71
	Do roka	2,6%	7	2,5%	6	2,5%	13
	Do dvou let			0,2%	1	0,1%	1
Nevím	1,3%	4			0,7%	4	
Total		100,0%	274	100,0%	254	100,0%	527

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	5,6%	15	6,1%	15	5,8%	31
	Ne	87,4%	239	85,8%	218	86,7%	457
	Ano, jednou	5,4%	15	7,5%	19	6,4%	34
	Ano, 2-3x			0,2%	1	0,1%	1
	Nevím	1,6%	4	0,4%	1	1,0%	5
Total		100,0%	274	100,0%	254	100,0%	527

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	7,4%	20	6,8%	17	7,1%	37
	Příliš dlouhá	4,2%	12	5,4%	14	4,8%	25
	Tak akorát	56,7%	155	54,7%	139	55,7%	294
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	26,3%	72	29,0%	74	27,6%	146
	Nevím	5,4%	15	4,1%	10	4,8%	25
Total		100,0%	274	100,0%	254	100,0%	527

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11,1%	30	12,8%	32	11,9%	63
	Ano	4,6%	13	5,8%	15	5,1%	27
	Ne	84,4%	231	81,5%	207	83,0%	438
Total		100,0%	274	100,0%	254	100,0%	527

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,2%	8	8,2%	44	4,2%	53
	Velmi dobře a profesionálně	71,1%	508	68,2%	368	69,8%	876
	Průměrně	25,7%	183	21,1%	114	23,7%	297
	Velmi špatně	0,8%	6	1,3%	7	1,0%	13
	Nevzpomínám si	1,3%	9	1,3%	7	1,3%	16
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	0,9%	6	8,6%	46	4,2%	53
	Ano	79,6%	569	66,8%	361	74,1%	930
	Ano, v omezené míře	15,8%	113	20,2%	109	17,7%	222
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	1,6%	11	0,9%	5	1,3%	16
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,1%	15	3,5%	19	2,7%	34
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,4%	10	9,2%	50	4,8%	60
	Do 15 minut	46,9%	336	58,7%	317	52,0%	653
	Méně než 1 hodinu	34,6%	247	21,1%	114	28,8%	361
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,8%	70	7,0%	38	8,6%	108
	Dvě a více hodin	3,9%	28	1,6%	9	2,9%	37
	Nepamatuji si	3,3%	23	2,4%	13	2,9%	36
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	5,5%	40	15,3%	83	9,7%	122
	1=nejlepší známka	54,4%	389	53,2%	287	53,8%	676
	2	30,4%	217	24,8%	134	28,0%	351
	3	8,7%	62	5,5%	30	7,4%	92
	4	0,9%	6	0,7%	4	0,8%	10
	5=nejhorší známka	0,1%	1	0,4%	2	0,3%	3
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Váš v noci hluk?	Neuvedeno	1,3%	9	9,8%	53	4,9%	62
	Ne	81,8%	585	75,1%	405	78,9%	990
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,5%	82	10,0%	54	10,8%	136
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,7%	5	1,7%	9	1,1%	14
	Ano, hluk zvenčí	4,8%	34	3,6%	19	4,2%	53
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	0,9%	7	8,6%	46	4,2%	53
	Velmi spokojen(a)	68,2%	488	55,7%	301	62,8%	789
	Spíše spokojena(a)	30,1%	215	34,0%	184	31,8%	399
	Spíše nespokojena(a)	0,4%	3	1,3%	7	0,8%	10
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	2	0,3%	2	0,3%	4
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	0,7%	5	7,9%	43	3,8%	48
	Velmi spokojen(a)	55,5%	397	43,2%	233	50,2%	630
	Spíše spokojena(a)	39,7%	284	43,1%	232	41,1%	516
	Spíše nespokojena(a)	2,5%	18	4,3%	23	3,3%	42
	Velmi nespokojena(a)	0,9%	7	1,3%	7	1,1%	13
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,7%	5	0,2%	1	0,5%	6
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,3%	2	7,5%	40	3,4%	42
	Ano	73,2%	523	68,9%	372	71,4%	895
	Spíše ano	19,1%	137	13,8%	75	16,9%	211
	Spíše ne	5,6%	40	6,3%	34	5,9%	74
	Ne	1,4%	10	3,2%	18	2,2%	28
	Nevím	0,4%	3	0,3%	1	0,3%	4
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,1%	1	8,1%	44	3,5%	45
	Ano	48,2%	344	46,4%	250	47,4%	595
	Spíše ano	27,6%	197	21,7%	117	25,0%	314
	Spíše ne	13,7%	98	13,1%	71	13,4%	169
	Ne	8,4%	60	10,3%	56	9,2%	116
	Nevím	2,1%	15	0,4%	2	1,4%	17
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	0,4%	3	7,9%	43	3,6%	45
	Ano	78,1%	559	76,7%	414	77,5%	973
	Spíše ano	13,8%	99	7,8%	42	11,2%	141
	Spíše ne	3,8%	27	2,8%	15	3,4%	43
	Ne	1,8%	13	3,4%	18	2,5%	31
	Nevím	2,0%	15	1,4%	7	1,8%	22
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,1%	8	9,1%	49	4,5%	57
	Velmi dobrá	38,9%	278	27,3%	148	33,9%	426
	Spíše dobrá	51,7%	370	53,5%	289	52,5%	659
	Spíše špatná	6,1%	44	7,5%	40	6,7%	84
	Velmi špatná	1,3%	10	0,9%	5	1,1%	14
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,8%	6	1,6%	9	1,2%	15
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,5%	11	7,7%	42	4,2%	52
	Ano	40,4%	289	38,5%	208	39,6%	497
	Ne	54,0%	386	50,3%	271	52,4%	657
	Nevím	4,1%	30	3,5%	19	3,9%	49
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	0,7%	5	8,2%	44	3,9%	49
	Příliš mnoho	14,4%	103	7,2%	39	11,3%	142
	Přiměřeně	79,5%	568	78,3%	423	79,0%	991
	Příliš málo	4,6%	33	5,5%	30	5,0%	63
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,7%	5	0,9%	5	0,8%	10
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	0,6%	5	7,9%	43	3,8%	47
	Ano	96,2%	688	88,9%	480	93,1%	1 168
	Ne	2,3%	16	2,2%	12	2,2%	28
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,9%	6	0,9%	5	0,9%	11
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		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	0,7%	5	8,6%	46	4,1%	52
	Velmi spokojen(a)	46,8%	334	52,2%	282	49,1%	617
	Spíše spokojena(a)	38,1%	272	29,9%	161	34,5%	434
	Spíše nespokojena(a)	6,7%	48	1,5%	8	4,4%	56
	Velmi nespokojena(a)	1,2%	9			0,7%	9
	Nevím	6,5%	47	7,8%	42	7,1%	89
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spad/a z lůžka?	Neuvedeno	1,0%	7	8,3%	45	4,2%	52
	Ano	1,2%	8	2,4%	13	1,7%	21
	Ne	97,2%	695	89,0%	480	93,7%	1 176
	Nevím	0,6%	4	0,3%	2	0,5%	6
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,3%	9	9,7%	53	4,9%	62
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	69,4%	497	50,9%	275	61,5%	772
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	22,9%	164	26,2%	141	24,3%	305
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	6,4%	46	13,1%	71	9,3%	117
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	1,3%	9	10,1%	55	5,1%	64
	Ano	94,0%	672	84,5%	456	89,9%	1 129
	Ne	4,7%	33	5,4%	29	5,0%	62
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		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	1,1%	8	10,3%	55	5,0%	63
	Velmi dobrý	58,0%	415	48,0%	259	53,7%	674
	Dobrý	39,5%	282	39,8%	215	39,6%	497
	Nepříliš dobrý	1,3%	9	1,6%	9	1,4%	18
	Špatný	0,1%	1	0,3%	2	0,2%	3
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dosta/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,7%	5	8,8%	47	4,2%	53
	Vždy	66,4%	475	53,4%	289	60,8%	763
	Většinou	25,3%	181	26,6%	144	25,8%	324
	Občas	3,1%	22	5,1%	28	4,0%	50
	Nidky	0,4%	3	0,2%	1	0,3%	4
	Neptal(a) jsem se	4,0%	29	5,9%	32	4,8%	61
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

		2011		2008		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	2,1%	15	10,3%	56	5,6%	71
	Vždy	65,7%	470	53,6%	289	60,5%	759
	Většinou	18,3%	131	17,6%	95	18,0%	225
	Občas	3,2%	23	4,4%	24	3,7%	46
	Nidky	0,3%	2	0,6%	3	0,4%	5
	Neměla jsem strach ani obavy	10,5%	75	13,6%	73	11,8%	148
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,4%	25	13,1%	71	7,6%	95
	Často	1,9%	13	4,6%	25	3,0%	38
	Občas	7,9%	56	6,9%	37	7,5%	94
	Nidky	86,8%	621	75,4%	407	81,9%	1 028
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,3%	17	10,9%	59	6,0%	75
	Ano	94,3%	674	80,7%	436	88,5%	1 110
	Ne	3,3%	24	8,4%	46	5,5%	69
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položili/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,9%	6	9,6%	52	4,6%	58
	Vždy	79,3%	567	66,5%	359	73,8%	926
	Většinou	15,5%	111	19,1%	103	17,1%	214
	Občas	0,9%	7	1,8%	10	1,3%	16
	Ničky	0,3%	2	0,2%	1	0,3%	3
	Neptal(a) jsem se	3,1%	22	2,9%	16	3,0%	38
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

		2011		2008		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	1,1%	8	9,9%	54	4,9%	62
	Vždy	70,6%	505	55,9%	302	64,3%	807
	Většinou	15,1%	108	16,6%	90	15,8%	198
	Občas	1,3%	10	3,1%	17	2,1%	26
	Ničky	0,1%	1	0,3%	2	0,2%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	11,7%	83	14,2%	77	12,7%	160
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	1,8%	13	11,4%	62	5,9%	74
	Často	1,8%	13	5,8%	31	3,5%	44
	Občas	3,4%	24	5,2%	28	4,2%	52
	Ničky	93,1%	665	77,5%	419	86,4%	1 084
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,3%	9	8,9%	48	4,5%	57
	Určitě ano	80,8%	578	70,8%	383	76,5%	960
	Většinou ano	17,0%	122	18,3%	99	17,6%	221
	Většinou ne	0,8%	6	1,8%	10	1,3%	16
	Vůbec ne	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	1
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		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	1,0%	7	10,1%	55	4,9%	62
	Často	1,8%	13	3,5%	19	2,5%	32
	Občas	8,4%	60	8,9%	48	8,6%	108
	Nidky	88,9%	636	77,5%	419	84,0%	1 054
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,2%	8	8,6%	47	4,4%	55
	Určitě ano	80,4%	575	67,5%	364	74,8%	939
	Spíše ano	16,4%	117	21,4%	115	18,6%	233
	Spíše ne	0,5%	4	1,4%	8	0,9%	12
	Určitě ne	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Nevím	1,3%	9	0,9%	5	1,1%	14
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	1,4%	10	10,8%	58	5,4%	68
	Ano	14,6%	104	27,5%	149	20,1%	253
	Ne	59,8%	427	39,6%	214	51,1%	641
	Nevím	24,2%	173	22,0%	119	23,3%	292
	9	0,1%	1			0,1%	1
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	2,2%	15	11,7%	63	6,3%	79
	Ano	70,9%	507	58,3%	315	65,5%	822
	Ne	8,9%	64	7,5%	41	8,3%	105
	Nevím	18,1%	129	22,4%	121	19,9%	250
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	1,3%	9	10,8%	58	5,4%	68
	Vždy	75,4%	539	68,8%	371	72,6%	911
	Občas	19,2%	137	14,2%	77	17,0%	214
	Někdy	3,9%	28	4,7%	26	4,2%	53
	Lékař se mnou nehovořil	0,2%	2	1,5%	8	0,8%	10
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	1,5%	11	9,7%	52	5,0%	63
	Vždy	81,1%	580	75,7%	409	78,8%	989
	Občas	16,4%	117	12,6%	68	14,7%	185
	Někdy	1,0%	7	2,0%	11	1,5%	18
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		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	0,9%	6	9,0%	48	4,3%	55
	Velmi spokojen(a)	75,2%	538	62,1%	336	69,6%	874
	Spíše spokojena(a)	18,3%	131	19,5%	105	18,8%	236
	Spíše nespokojena(a)	0,6%	4	1,0%	5	0,8%	10
	Velmi nespokojena(a)			0,3%	1	0,1%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	4,9%	35	8,2%	44	6,3%	79
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1,3%	9	11,3%	61	5,6%	70
	Ano	84,8%	606	65,5%	354	76,5%	960
	Ne	5,6%	40	13,7%	74	9,1%	114
	Nevím	8,4%	60	9,5%	52	8,9%	111
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		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	2,9%	21	12,7%	69	7,1%	89
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,6%	12	1,7%	9	1,7%	21
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,9%	35	4,9%	27	4,9%	62
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	8,2%	59	6,4%	34	7,4%	93
	Termíny byly vždy dodrženy	75,0%	536	67,2%	363	71,6%	899
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,5%	46	5,5%	30	6,1%	76
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,9%	6	1,6%	9	1,2%	15
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

		2011		2008		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	2,2%	15	12,3%	67	6,5%	82
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,2%	8	1,9%	10	1,5%	19
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	55,6%	397	51,6%	278	53,8%	676
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,1%	8	2,3%	12	1,6%	20
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	32,1%	229	25,6%	138	29,3%	368
	Nevím	7,5%	54	6,3%	34	7,0%	88
	9	0,4%	3			0,2%	3
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	2,7%	19	16,7%	90	8,7%	109
	Ne	88,2%	631	75,1%	405	82,6%	1 036
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	1,9%	13	3,0%	16	2,3%	29
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,2%	2			0,1%	2
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,9%	7	1,4%	7	1,1%	14
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	3,5%	25	1,0%	6	2,4%	31
	Ano, z jiného důvodu	2,6%	18	2,9%	15	2,7%	34
	Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	3,2%	23	15,3%	83	8,4%	105
	Jasně a srozumitelně	94,5%	676	82,9%	448	89,5%	1 123
	Málo srozumitelně	1,2%	9	1,1%	6	1,2%	15
	Nevysvětlili vůbec	1,1%	8	0,7%	4	0,9%	11
Total	100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255	

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Řekli Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	3,4%	24	17,2%	93	9,3%	117
	Jasně a srozumitelně	90,3%	646	76,8%	415	84,5%	1 060
	Málo srozumitelně	2,9%	21	2,4%	13	2,7%	34
	Neřekli vůbec	3,4%	24	3,6%	19	3,5%	44
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	5,2%	37	18,1%	98	10,7%	135
	Jasně a srozumitelně	52,4%	375	39,1%	211	46,7%	586
	Málo srozumitelně	1,4%	10	0,4%	2	1,0%	12
	Nesrozumitelně			0,2%	1	0,1%	1
	Nevysvětlili vůbec	1,8%	13	1,9%	10	1,9%	23
	Mojí blízcí nebyli přítomní při mém propuštění	39,2%	281	40,3%	218	39,7%	498
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	7,9%	57	18,7%	101	12,5%	157
	Ano	18,4%	132	10,0%	54	14,8%	185
	Ne	5,7%	41	6,4%	34	6,0%	75
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	67,8%	485	65,0%	351	66,6%	836
	g	0,1%	1			0,1%	1
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	1,6%	11	11,9%	64	6,0%	75
	Určitě ano	80,3%	574	66,1%	357	74,2%	931
	Spiše ano	17,6%	126	21,2%	115	19,1%	240
	Spiše ne	0,2%	2	0,6%	3	0,4%	5
	Určitě ne	0,3%	2	0,2%	1	0,3%	3
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		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	1,8%	13	12,3%	66	6,3%	79
	Vyjimečně velká	39,9%	285	30,9%	167	36,0%	452
	Velká	55,7%	398	53,8%	291	54,9%	689
	Malá	2,4%	17	3,0%	16	2,7%	33
	Nedostatečná	0,2%	1			0,1%	1
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		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	5,6%	40	21,0%	113	12,2%	154
	Velmi spokojen(a)	58,5%	418	45,4%	245	52,9%	663
	Spíše spokojena(a)	34,1%	244	30,0%	162	32,3%	405
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	10	3,6%	20	2,4%	30
	Zcela nespokojena(a)	0,4%	3			0,2%	3
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	1,3%	9	12,7%	69	6,2%	78
	Výborná	60,4%	432	47,6%	257	54,9%	689
	Velmi dobrá	31,2%	223	28,6%	154	30,1%	378
	Dobrá	6,4%	46	10,7%	58	8,3%	104
	Dostatečná	0,4%	3	0,1%	1	0,3%	4
	Nedostatečná	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	2
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Vaš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4,2%	30	16,8%	91	9,6%	121
	Lepší	86,4%	618	73,2%	395	80,7%	1 013
	Stejný	9,3%	67	9,9%	53	9,5%	120
	Horší	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	1
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,2%	16	13,0%	70	6,8%	86
	Určitě ano	68,0%	486	52,4%	283	61,3%	769
	Spíše ano	27,5%	197	30,8%	166	28,9%	363
	Spíše ne	1,4%	10	2,9%	15	2,1%	26
	Určitě ne	0,9%	6	0,9%	5	0,9%	11
Total		100,0%	715	100,0%	540	100,0%	1 255



Nemocnice Jablonec nad Nisou

Jablonec nad Nisou: Shrnutí výsledků

Souhrnná spokojenost

- **Výzkum prokázal, že kvalita péče v nemocnici Jablonec nad Nisou se od posledního šetření v roce 2008 zlepšila o jeden ratingový stupeň, takže nemocnice dosáhla nejvyššího ratingu A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb).**
- Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 81,4 % a překračuje celým intervalem spolehlivosti standard 80 %.
- Na zvýšení souhrnné spokojenosti pacientů se nejvíce podílí zlepšení stanic Interny a Urologie. Z jednotlivých indikátorů se významně zlepšilo hodnocení důvěry k ošetřujícím sestřám. Zlepšilo se také hodnocení čistoty pokojů a toalet.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti Rehabilitace, ORL a Urologie.
- Nižší souhrnná spokojenost je mezi pacienty CHIR B2.

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je takřka ze 60 % zastoupen ženami a z 47 % zastoupen pacienty nad 50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 35 % pacientů. Při plánovaném přijetí nečeká většina pacientů déle než 1 měsíc, 32 % pacientů nečekalo vůbec.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká souhrnná spokojenost s nemocniční péčí je odrazem vysoké spokojenosti v jednotlivých dimenzích.
- **U 5 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.**

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou, koordinací a integrací péče a s tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - Pády z lůžka
 - Průběh propuštění z nemocnice
 - Doba návštěv
 - Doba podávání jídel
 - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Kvalita jídla
 - Doba ranního buzení
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
 - Zajištění citových a duchovních potřeb
 - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79,5 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 60 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Návratnost dotazníků

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných odděleních nemocnice v Jablonci nad Nisou hospitalizováno celkem 809 pacientů.
- V těchto odděleních nebylo v rozhodném období do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnic 55 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 658 validních dotazníků.
- **Úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 87,2 procent.**

Detaily terénního šetření

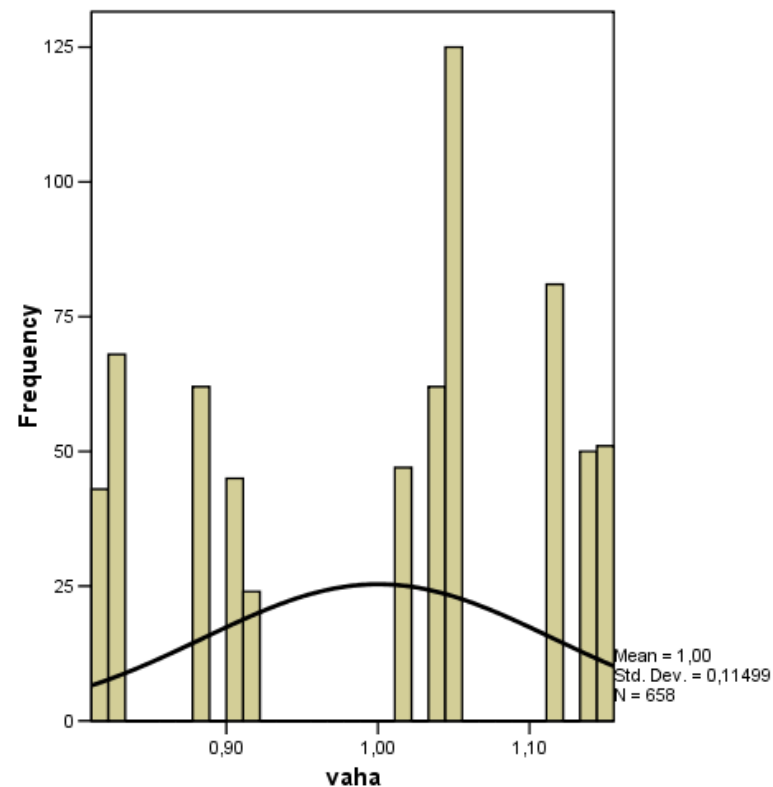
- Celkový počet sebraných dotazníků: 658
- Termín anketního šetření: září až listopad 2011 – sběr dat v čase ukazuje graf na následující straně.

Metodická poznámka:

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

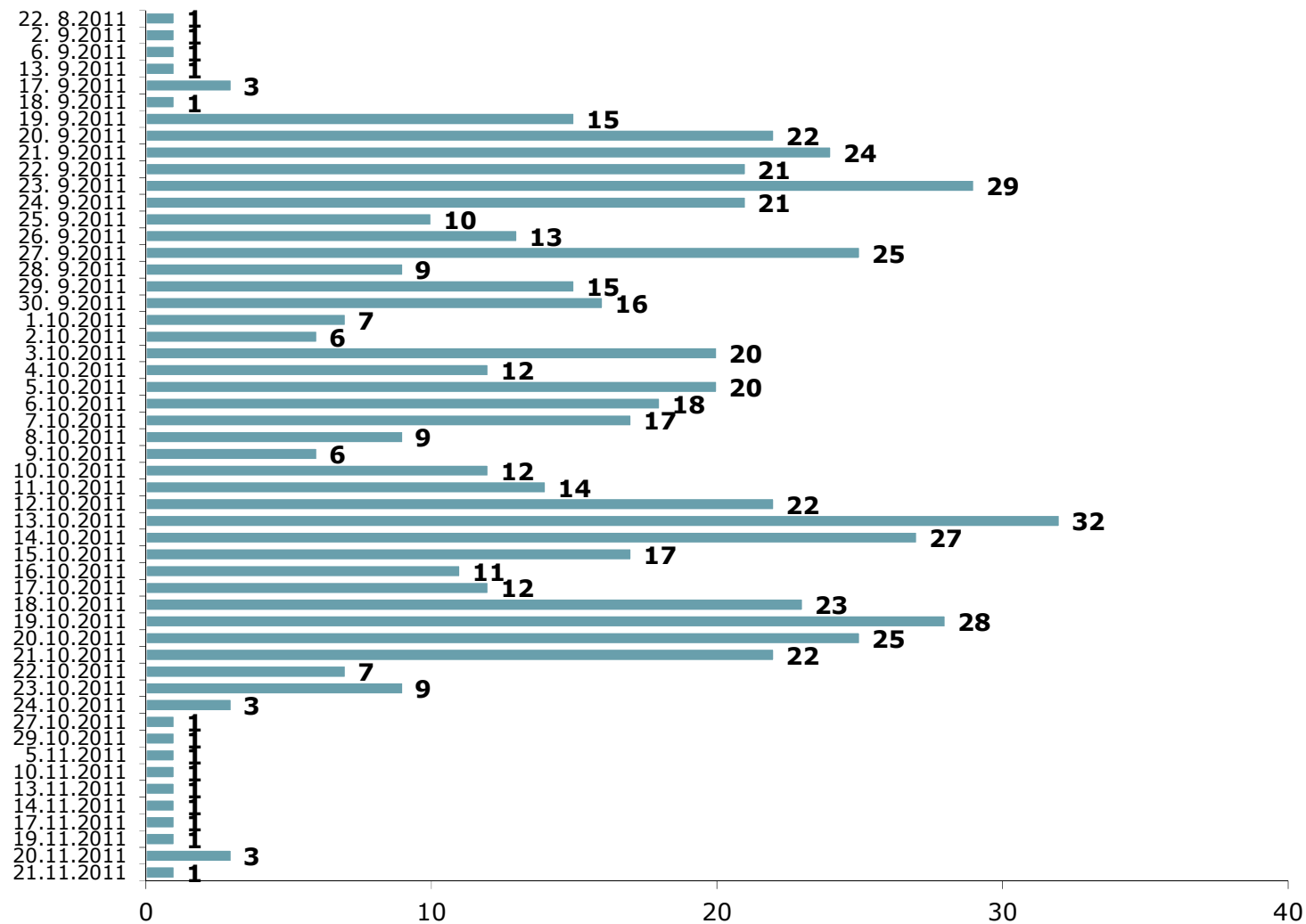
Vázení dat

- 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 0,81 - 1,15; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů. Rozložení vah v datovém souboru ukazuje graf vpravo.



Jablonec: Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=658

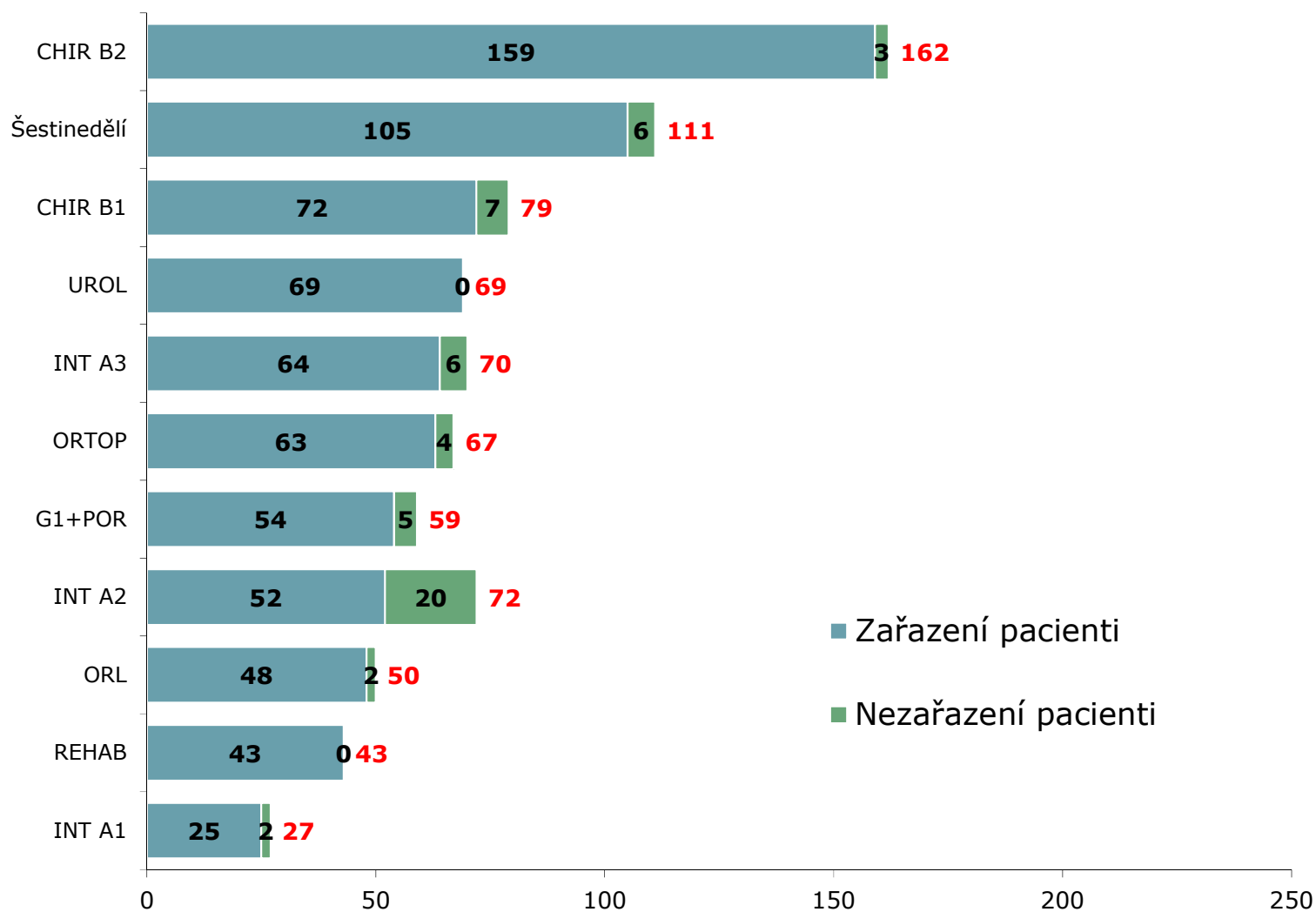


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Počet propuštěných pacientů

JABLONEC: Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

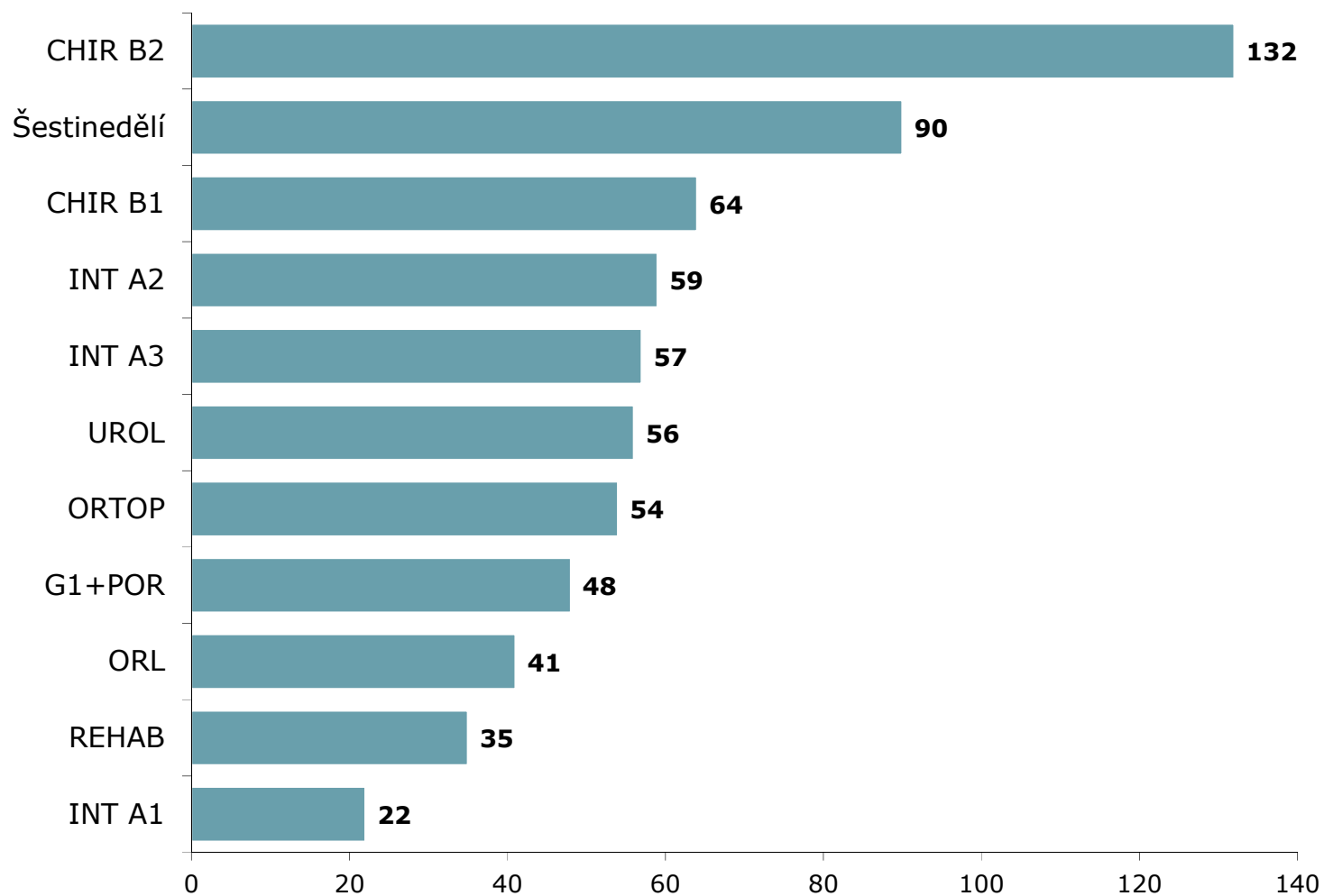


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Počet vrácených dotazníků

JABLONEC: Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=658

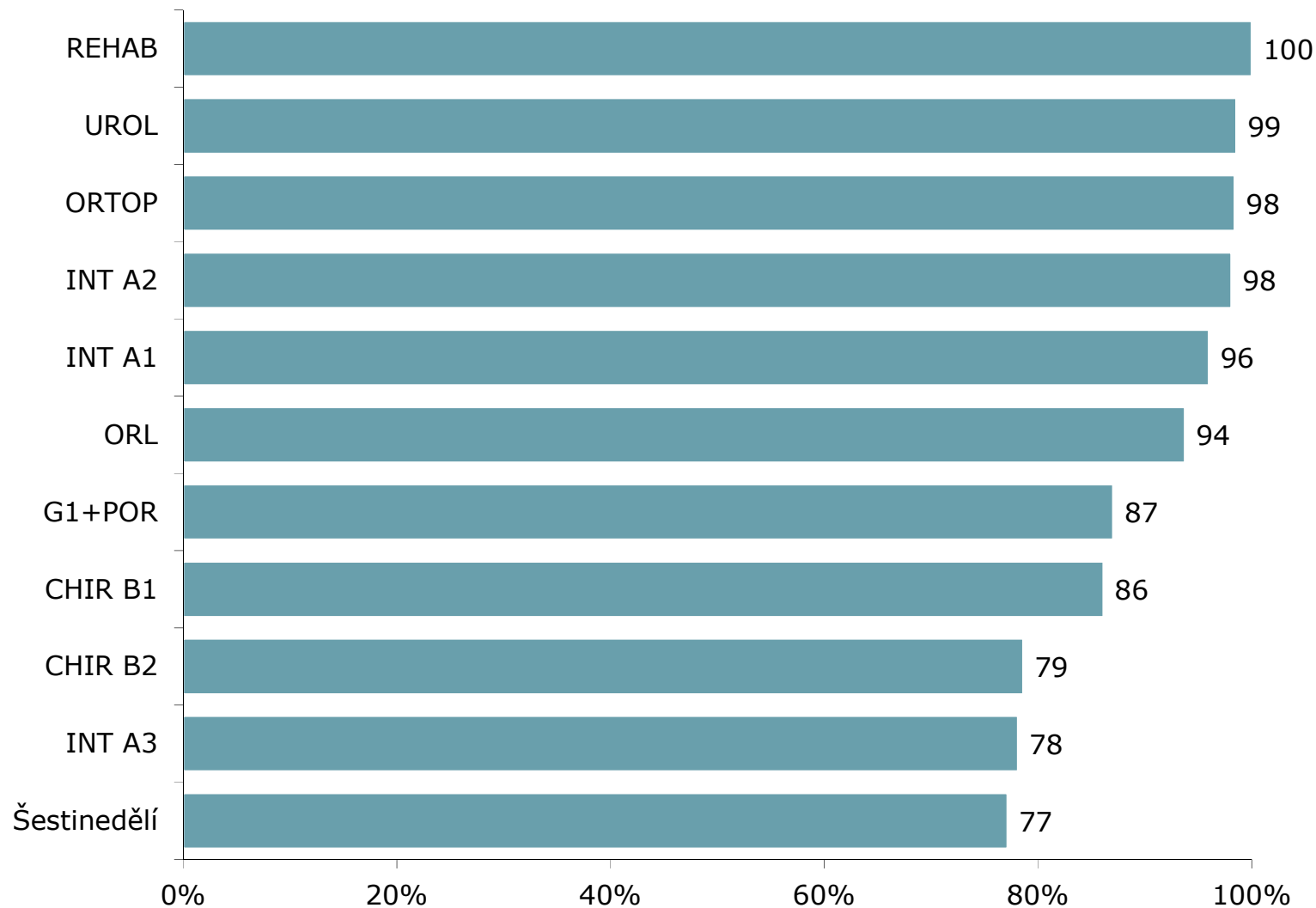


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Návratnost dotazníků

JABLONEC: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

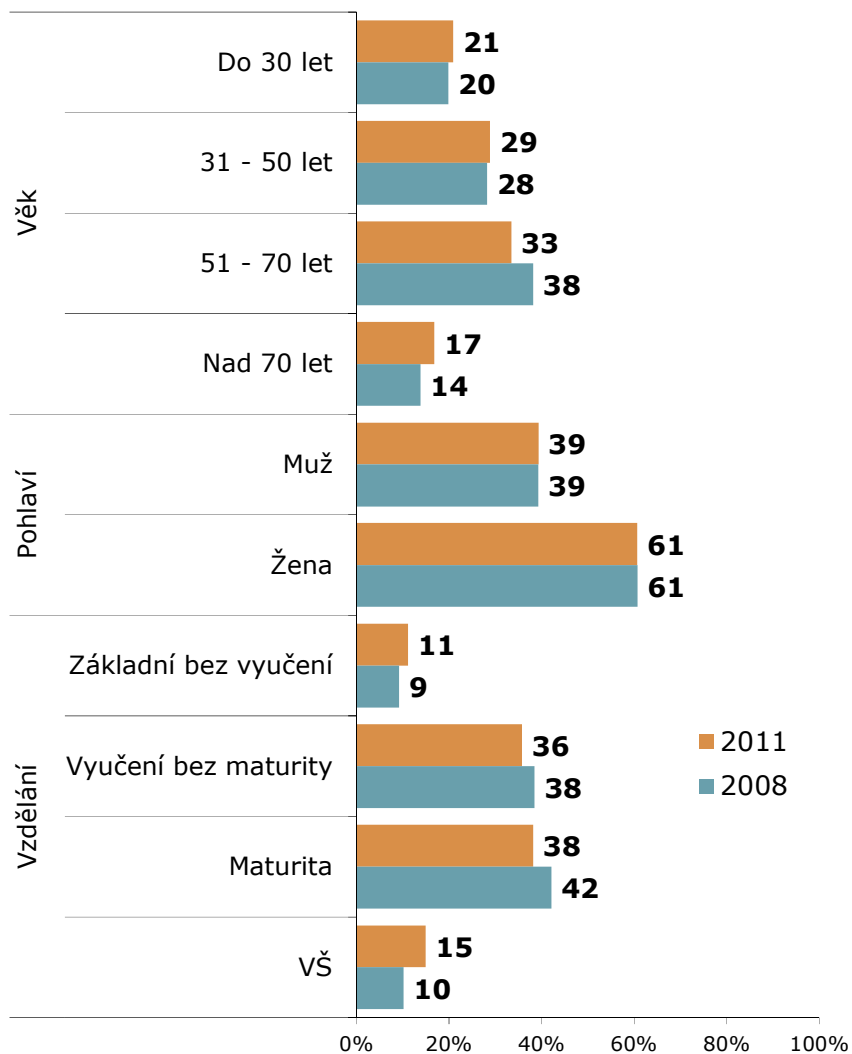


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Struktura pacientů, přijetí do nemocnice

Demografická struktura pacientů

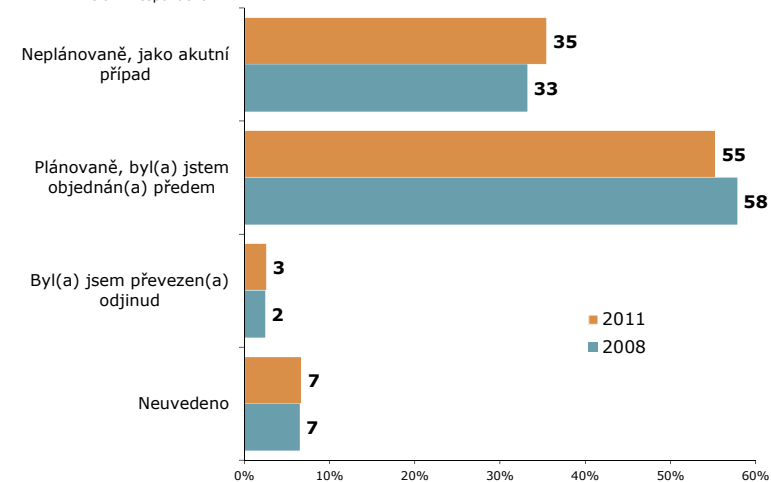
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

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

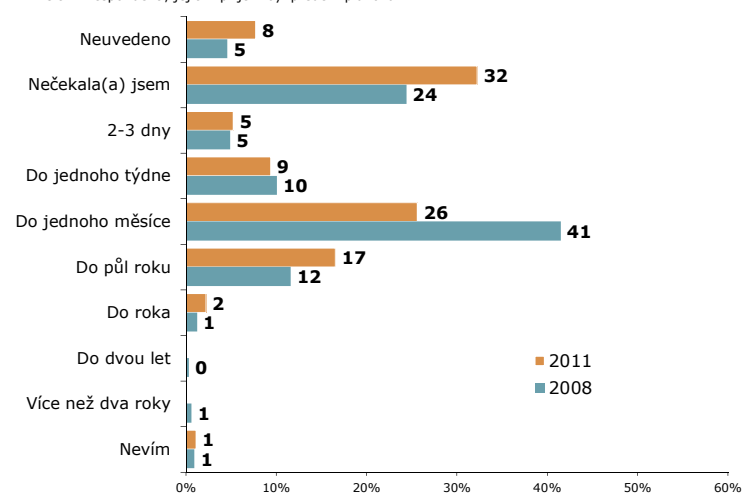
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

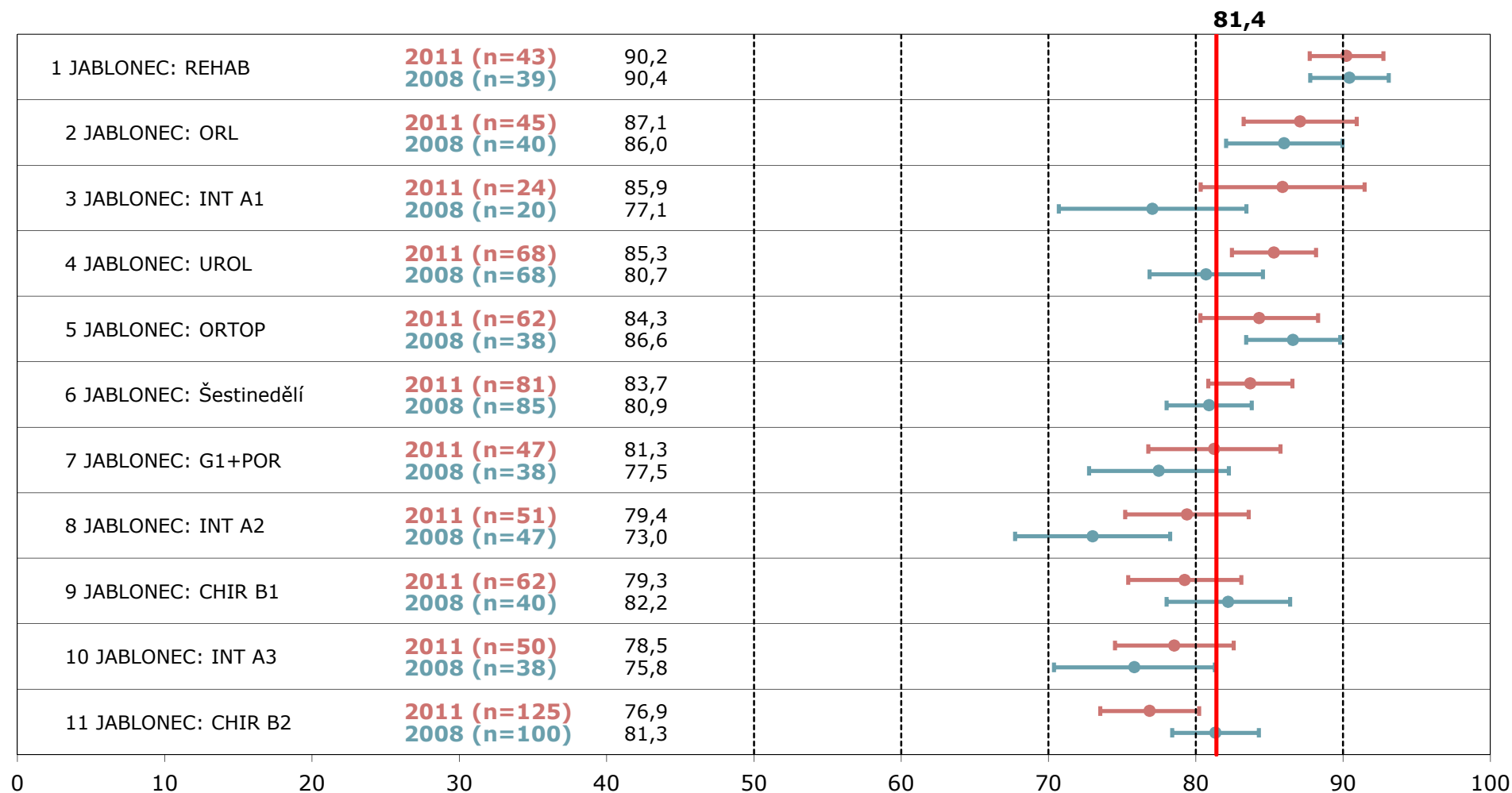


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

JABLONEC NAD NISOU: Souhrnná spokojenost

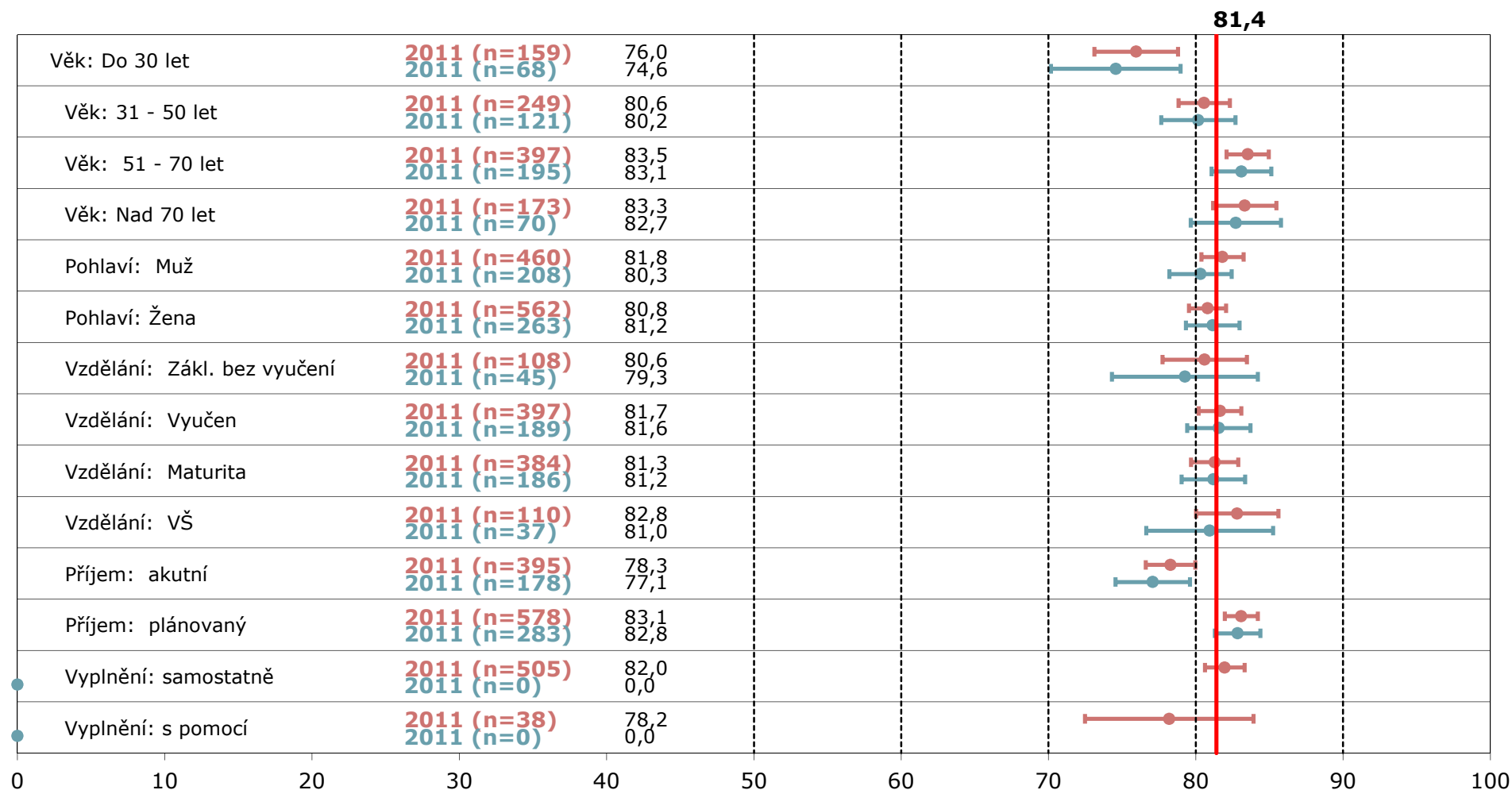
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



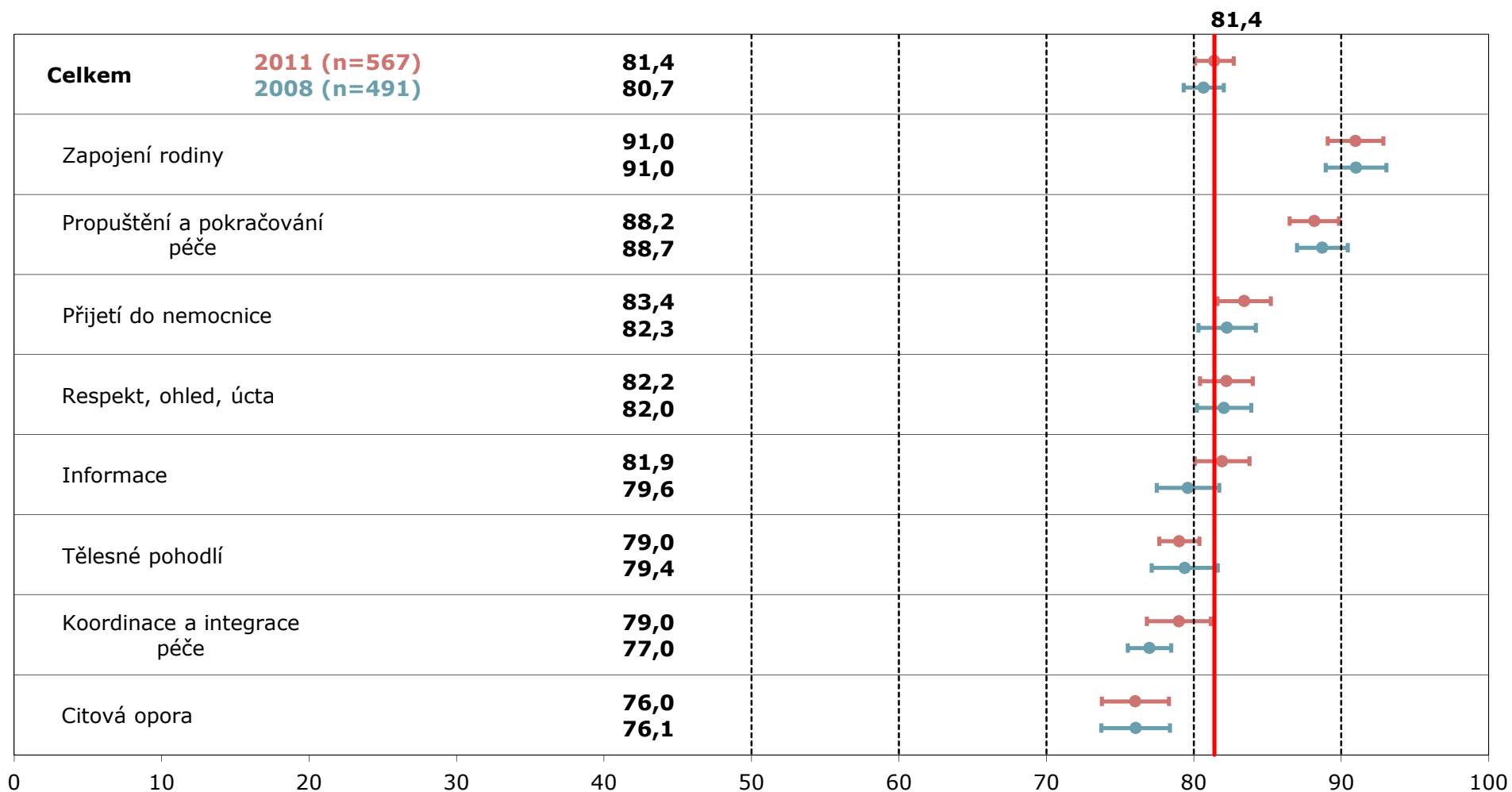
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

JABLONEC NAD NISOU: Souhrnná spokojenost

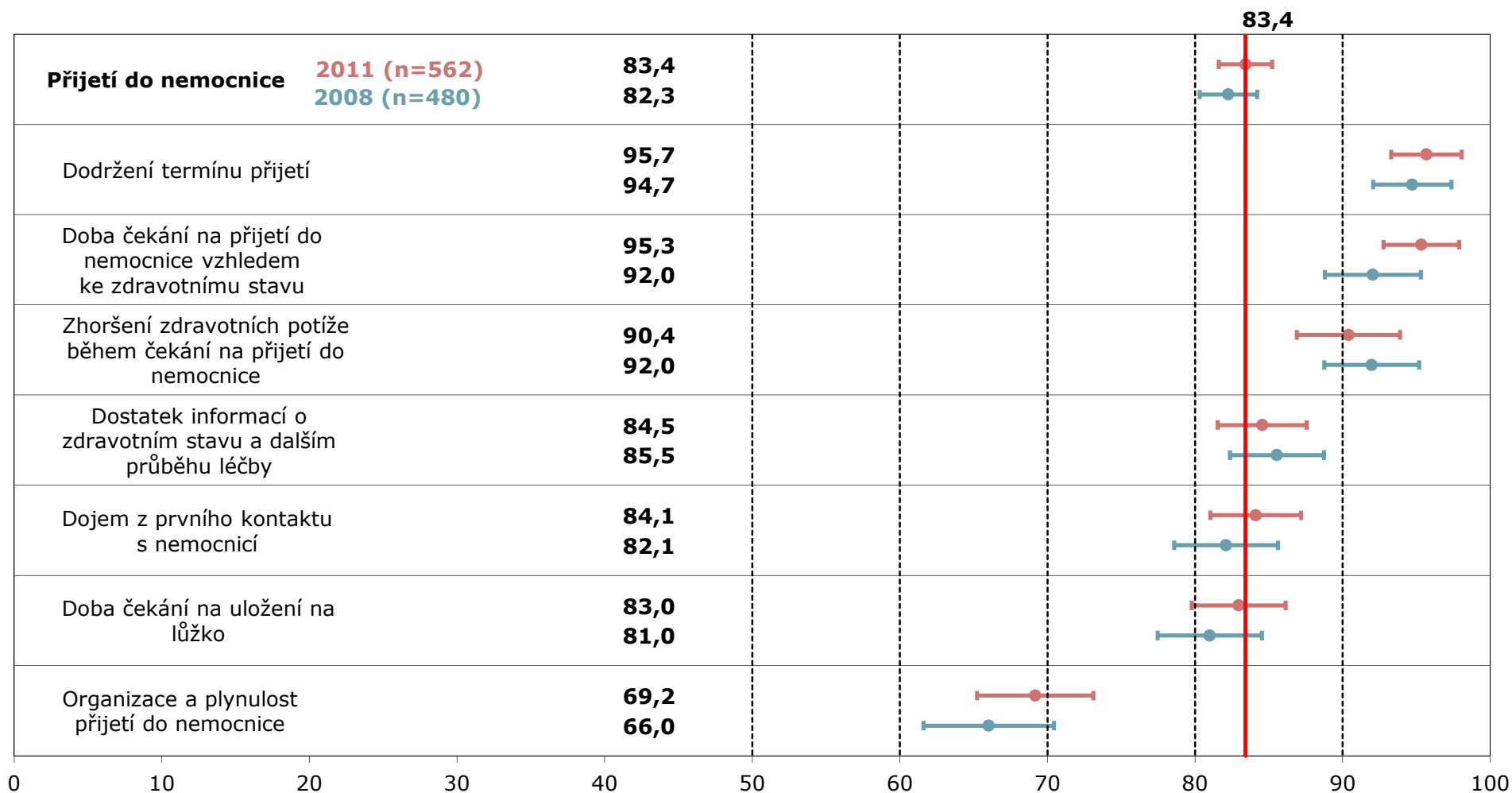
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Přijetí do nemocnice

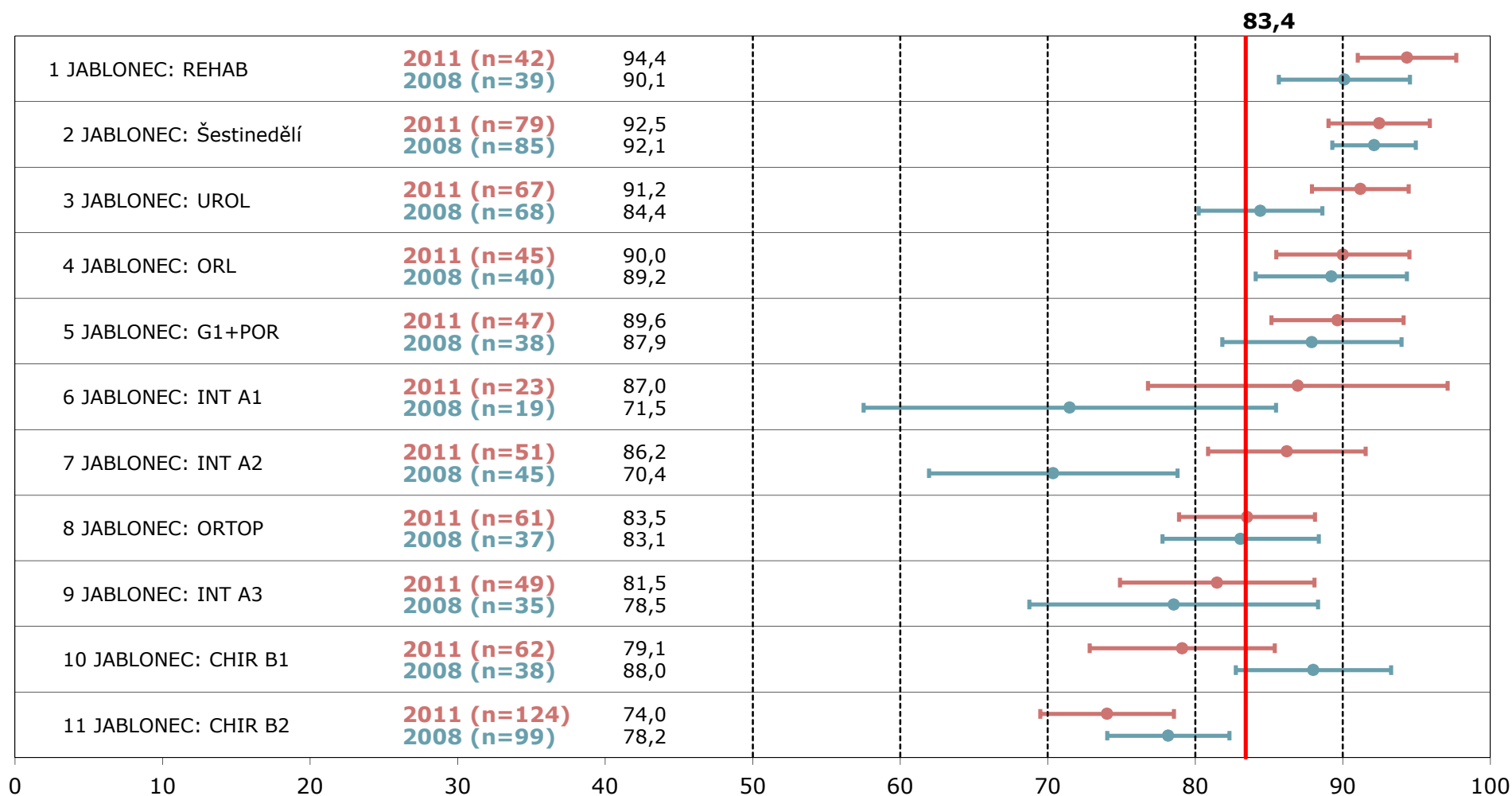
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Přijetí do nemocnice

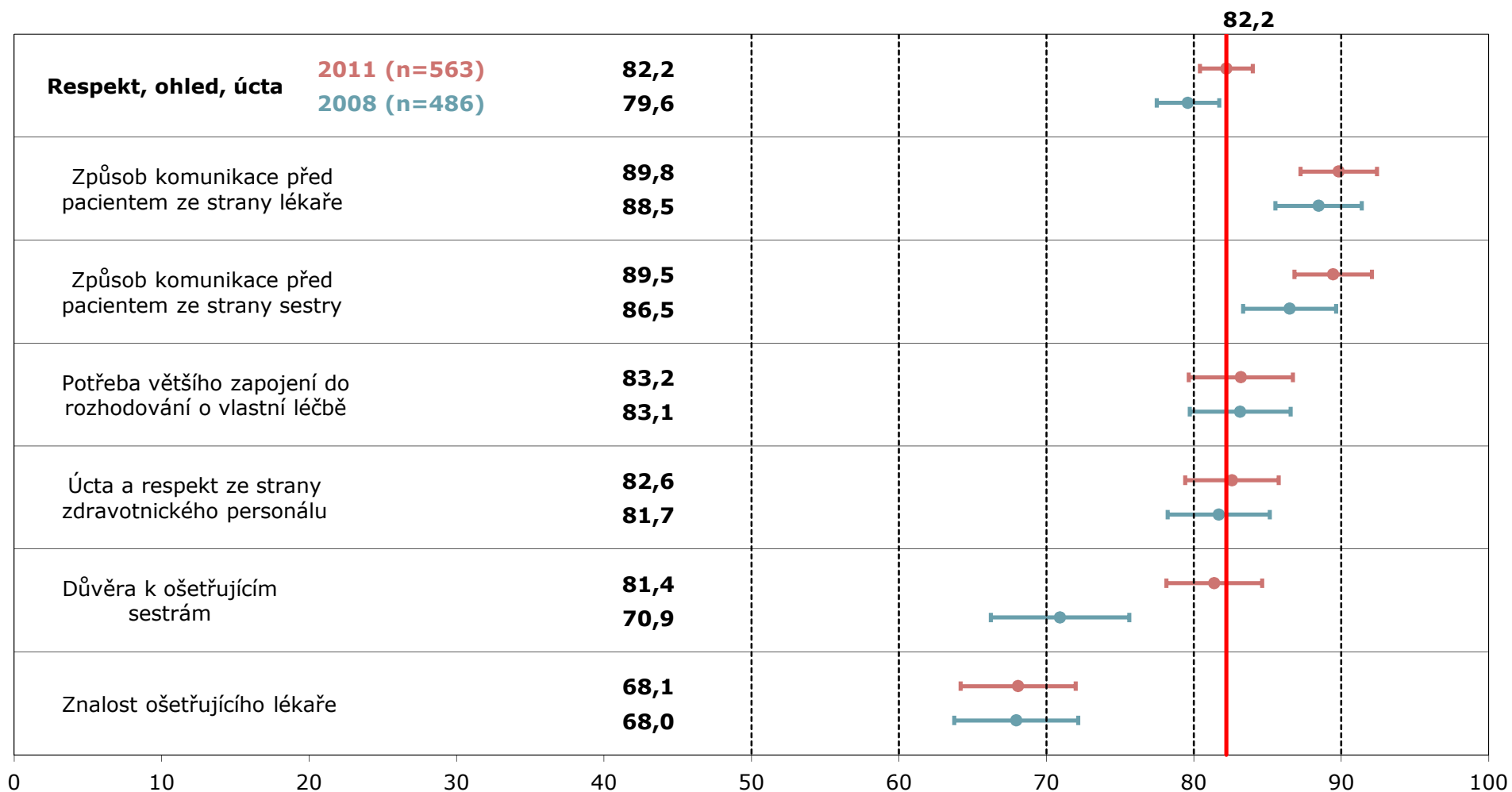
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Respekt, ohled, úcta

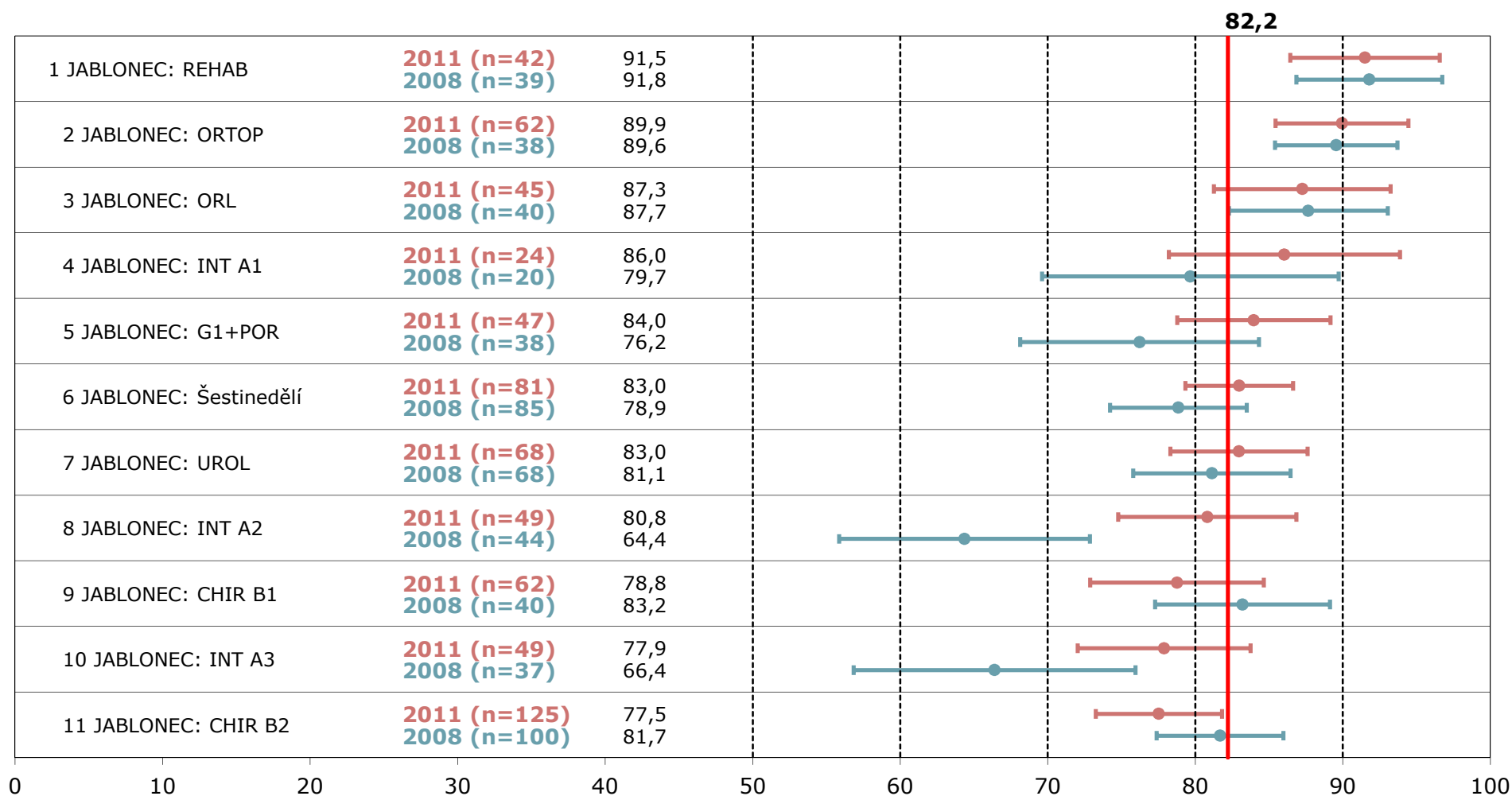
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Respekt, ohled, úcta

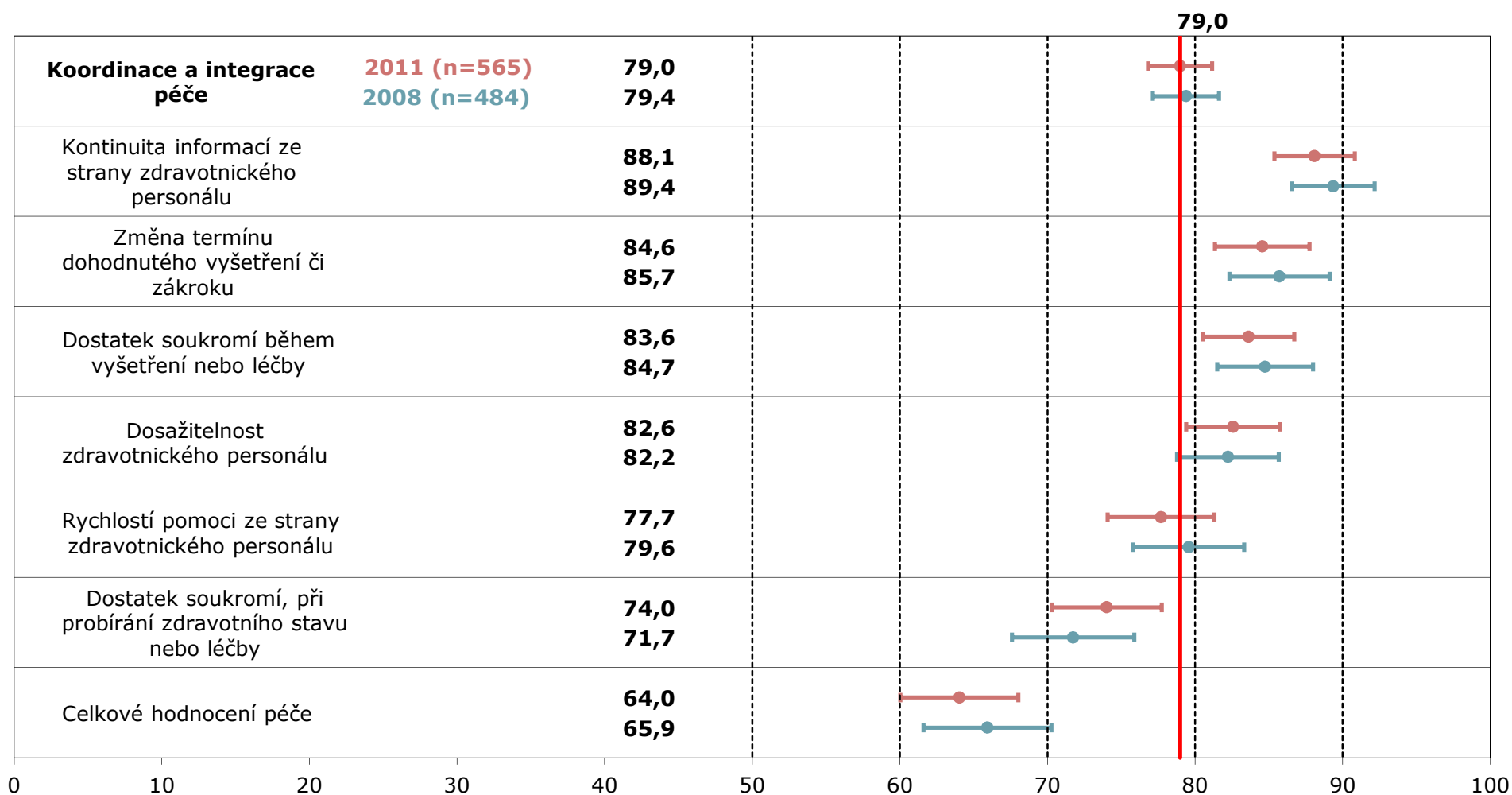
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Koordinace a integrace péče

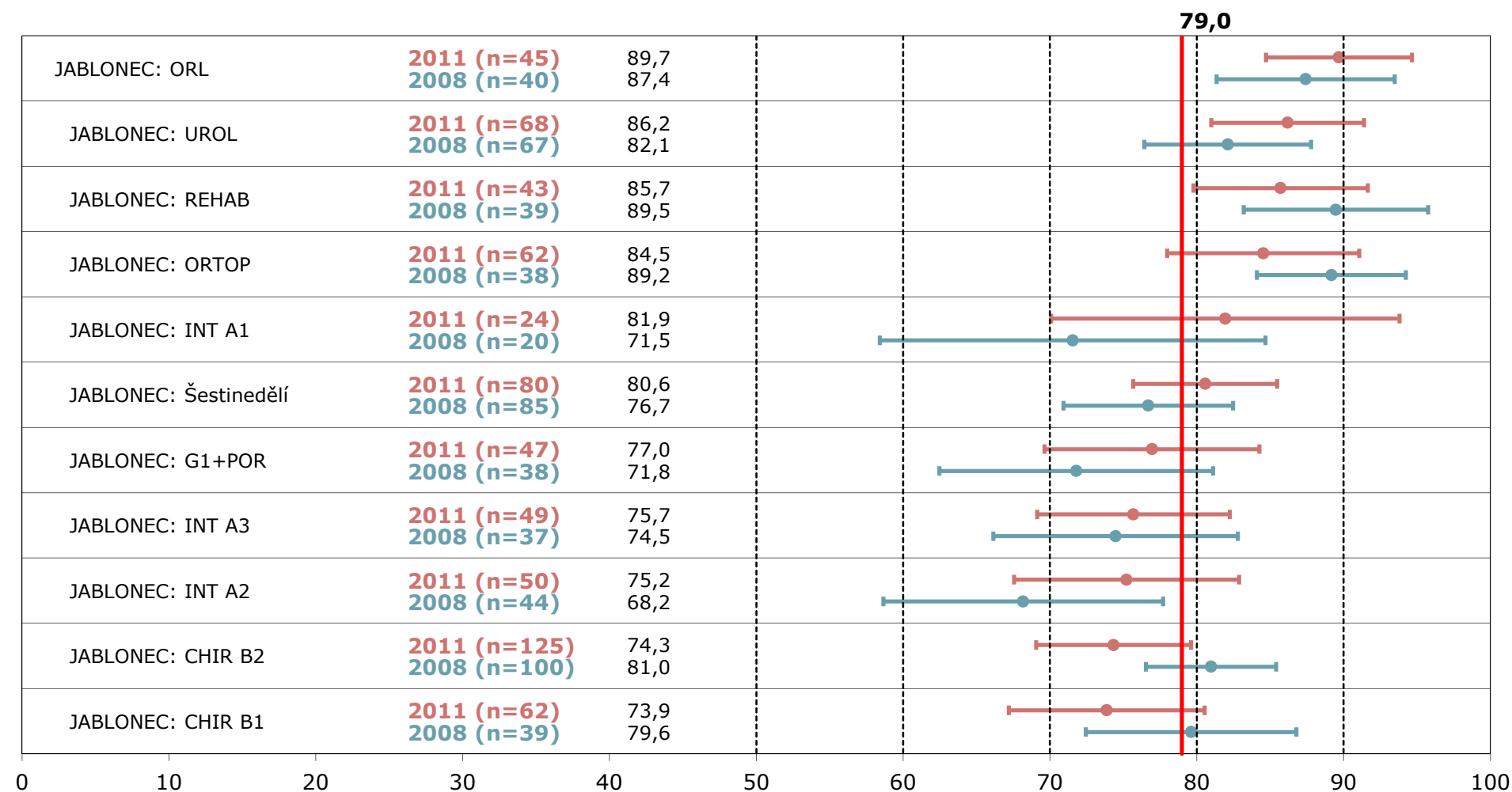
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Koordinace a integrace péče

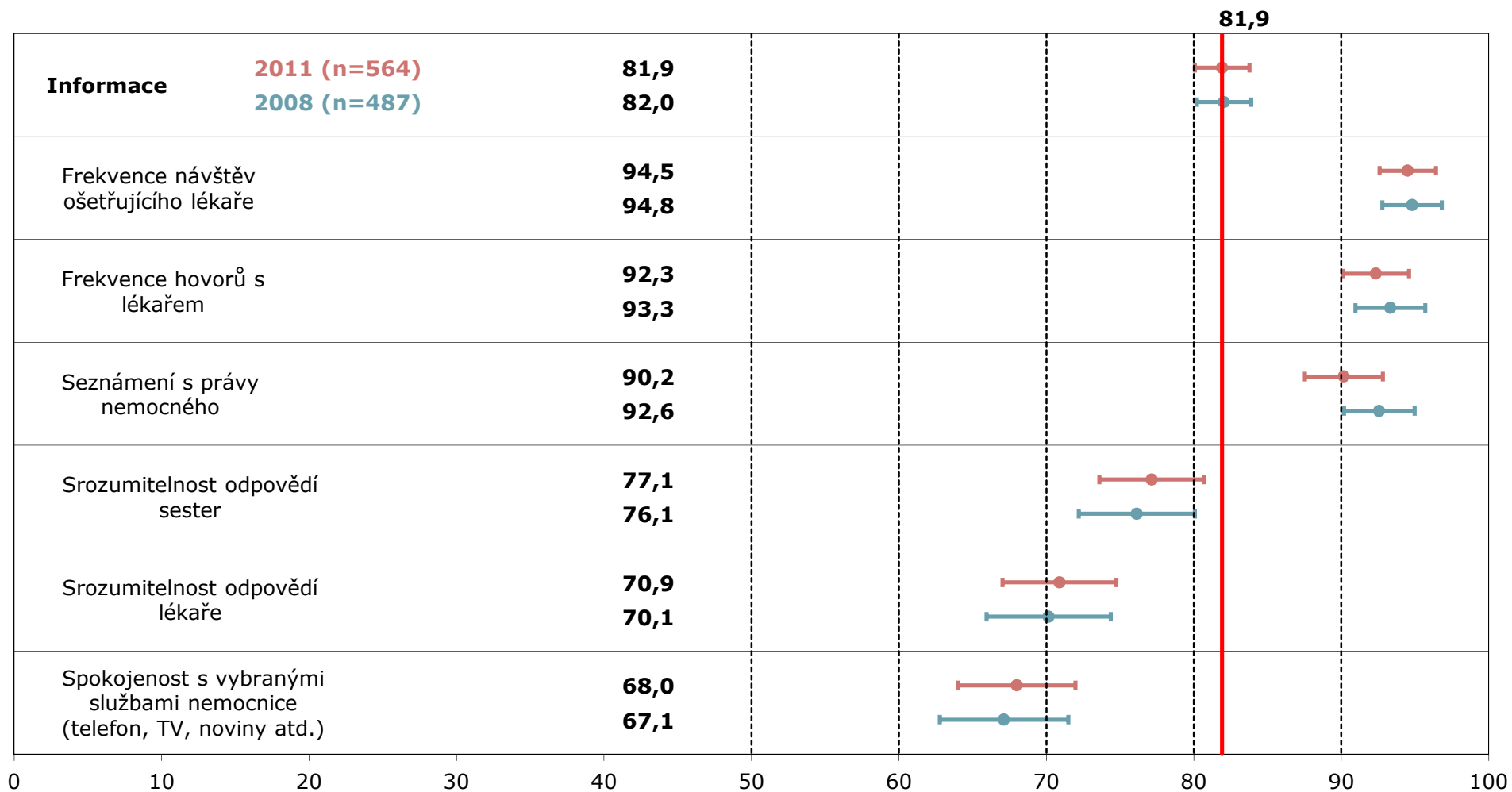
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Informace, komunikace

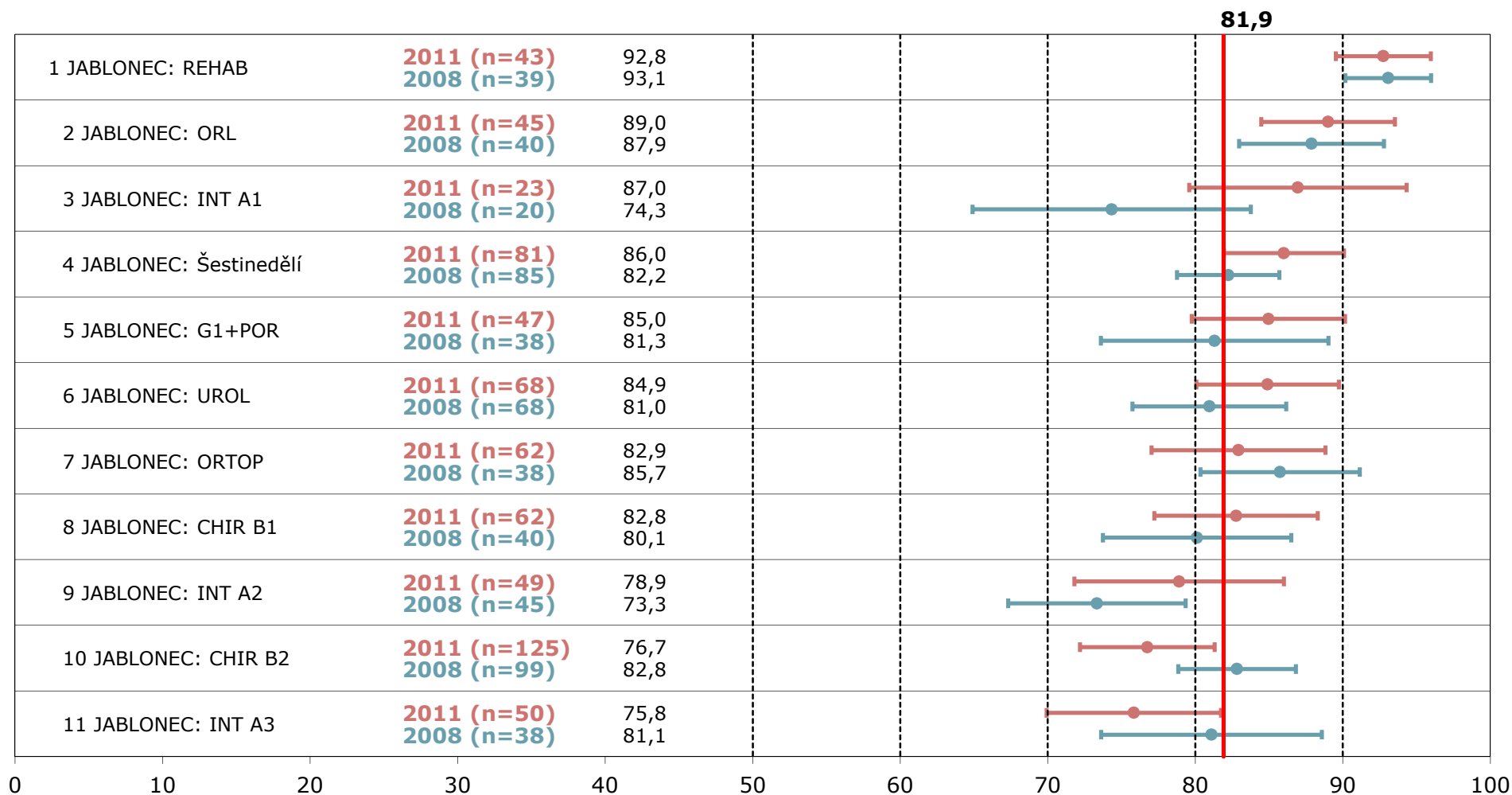
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Informace, komunikace

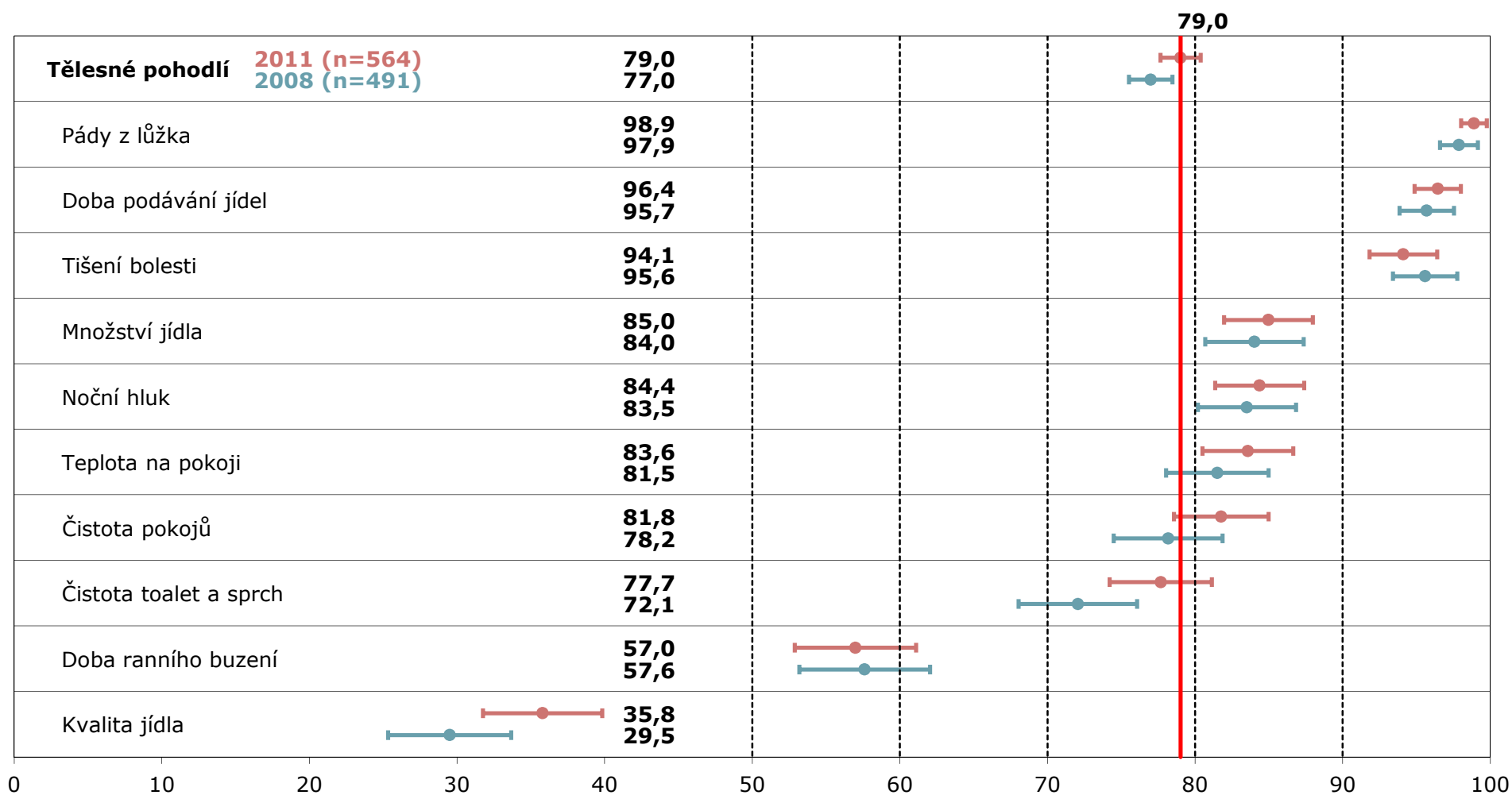
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Tělesné pohodlí

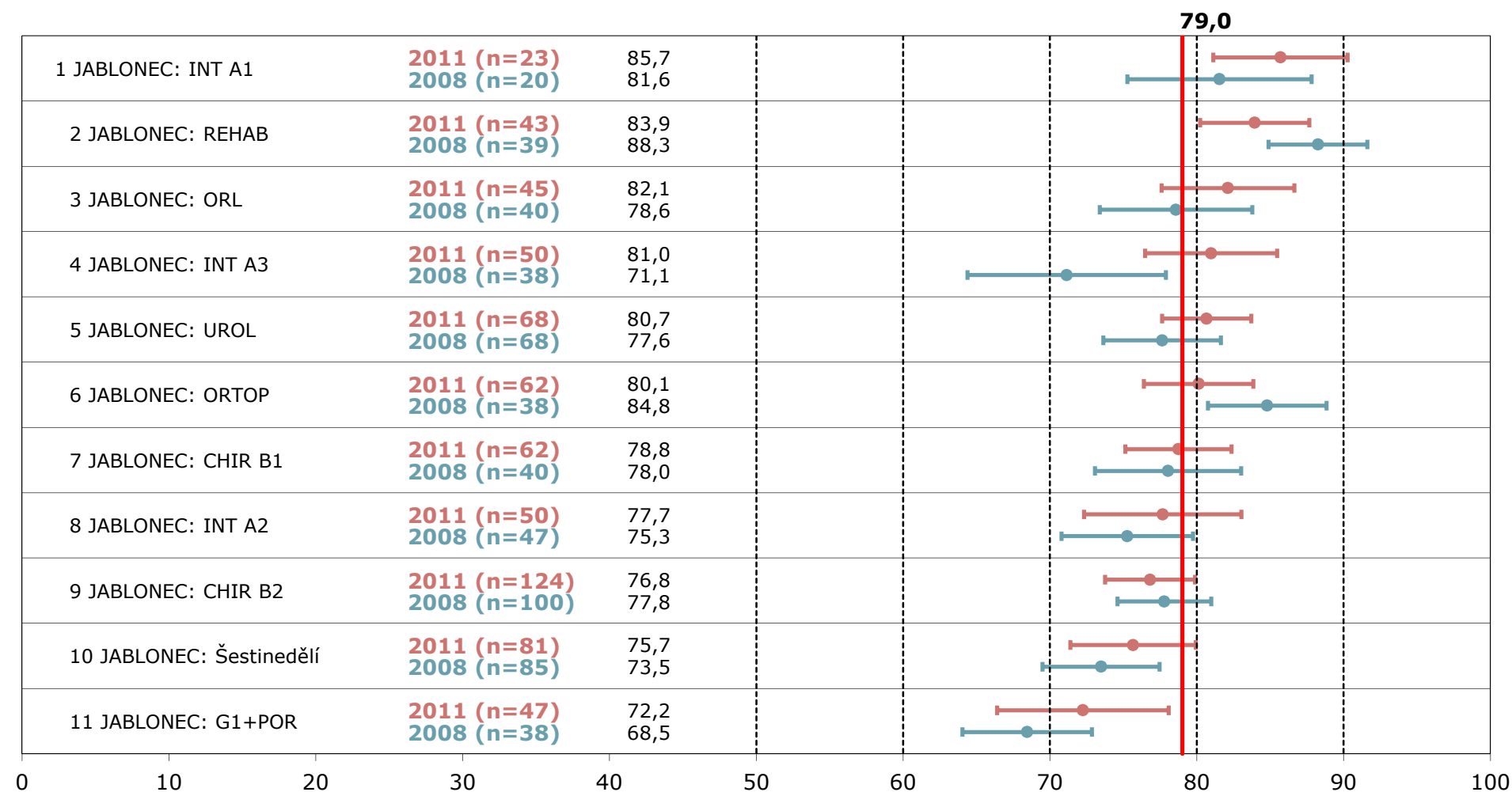
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Tělesné pohodlí

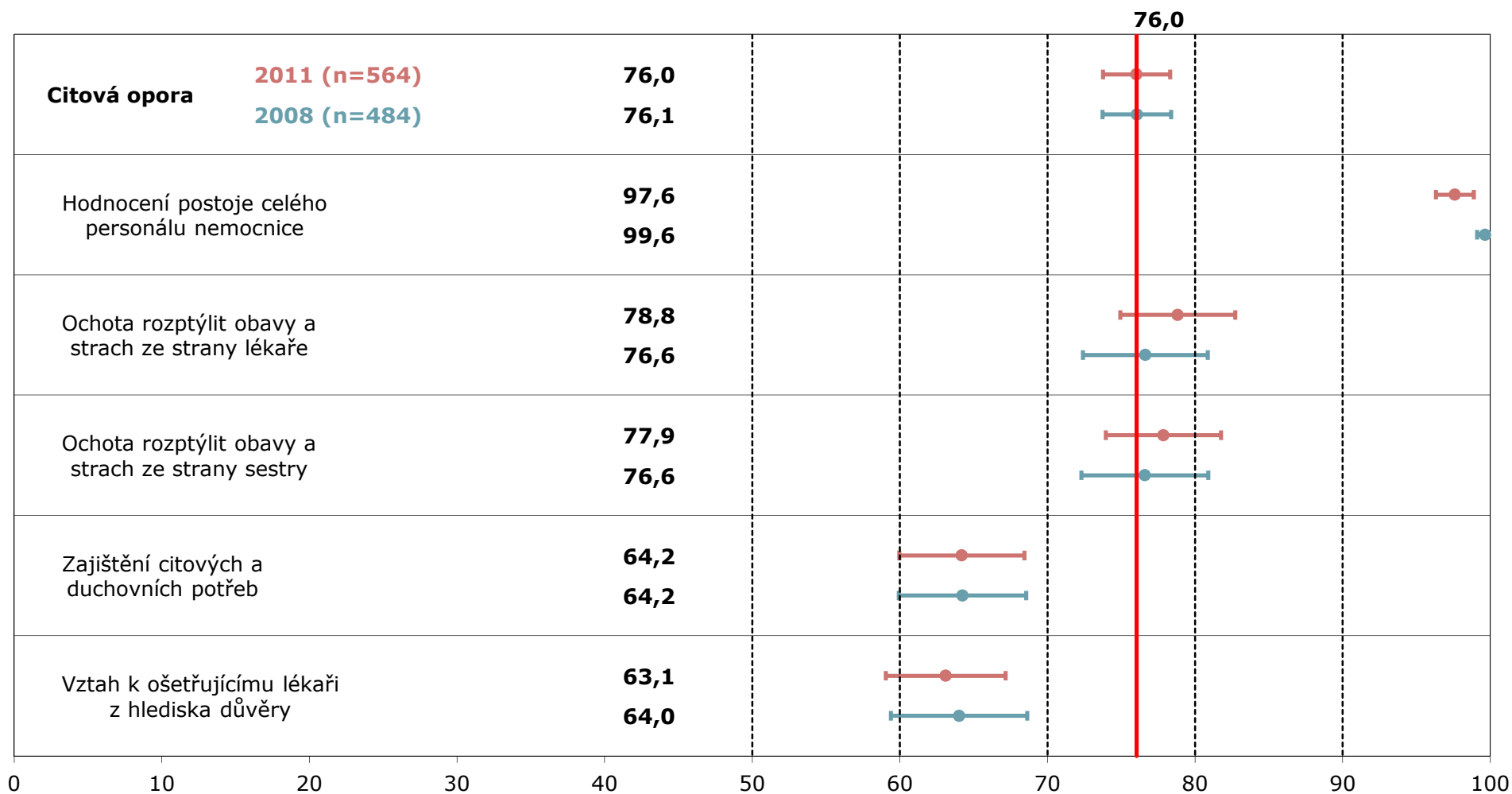
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Citová opora

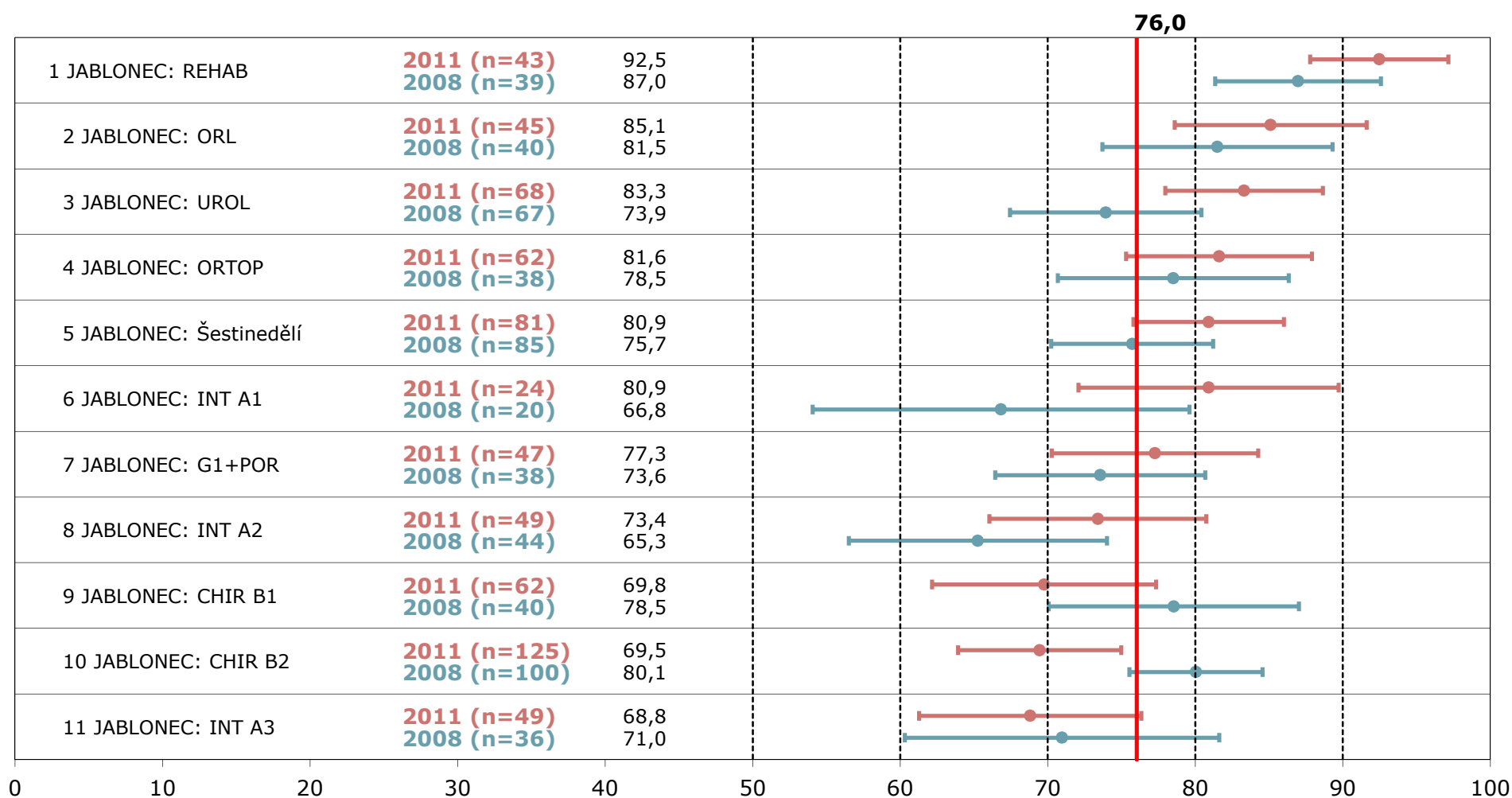
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Citová opora

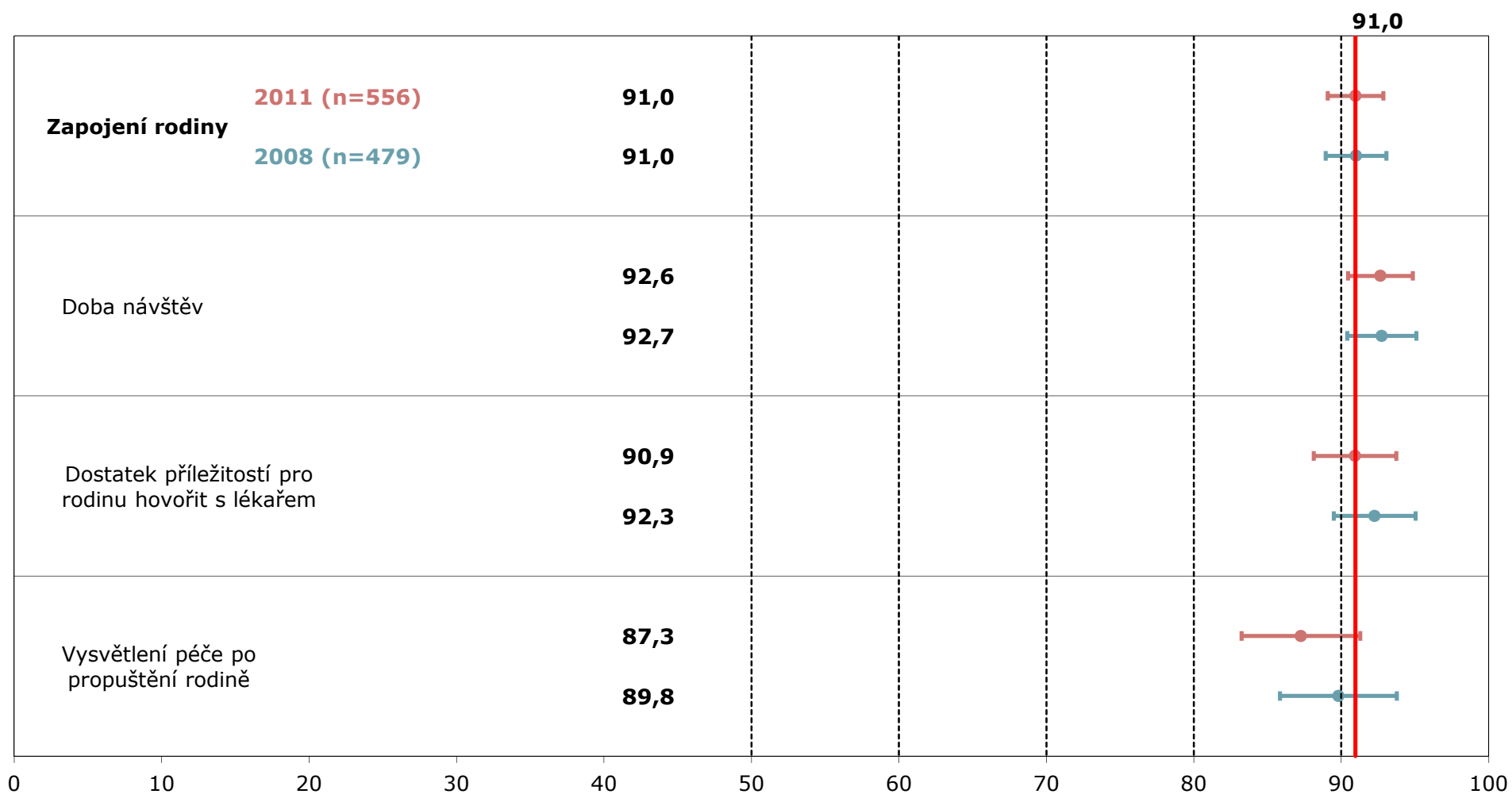
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Zapojení rodiny

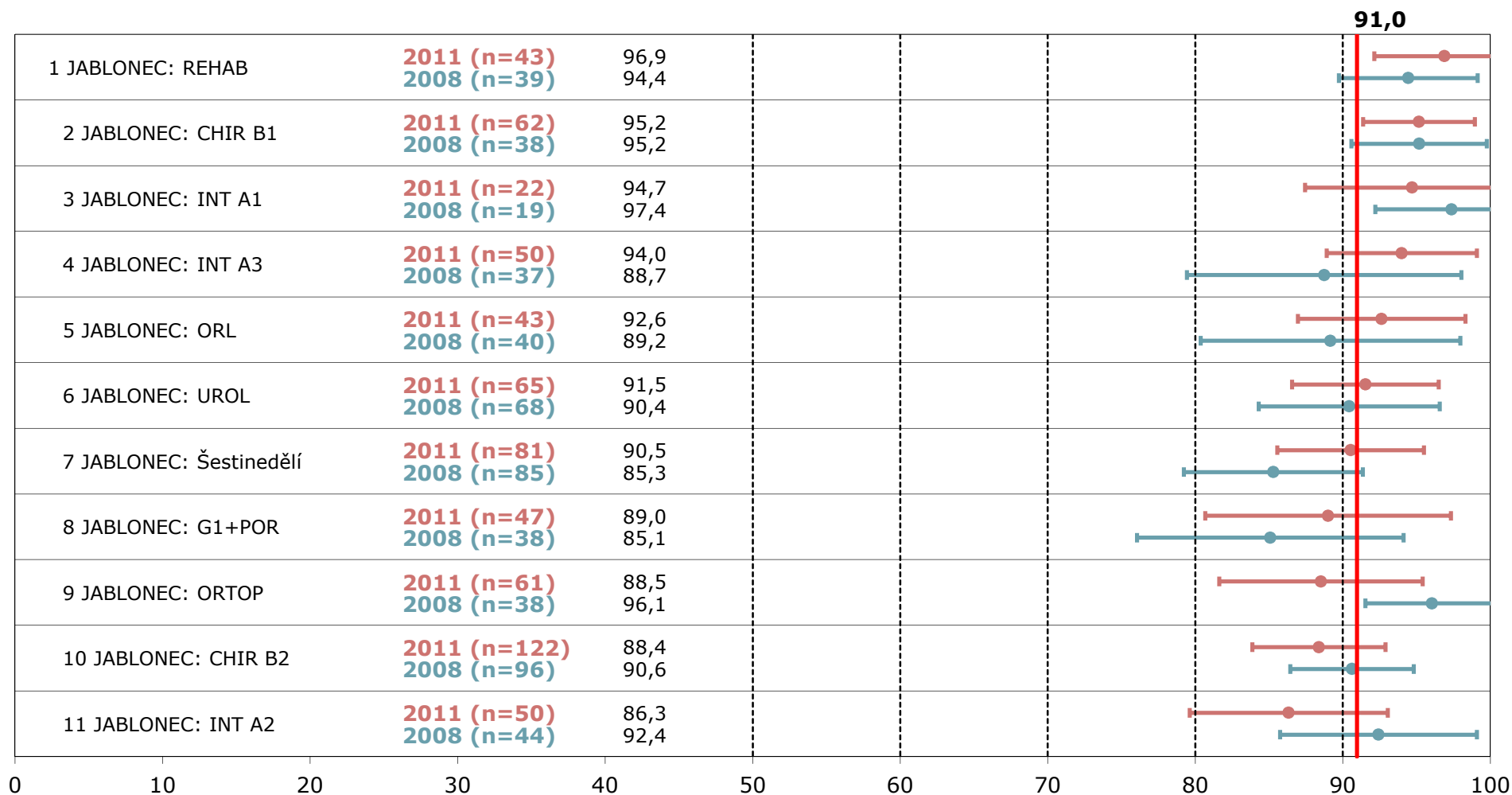
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Zapojení rodiny

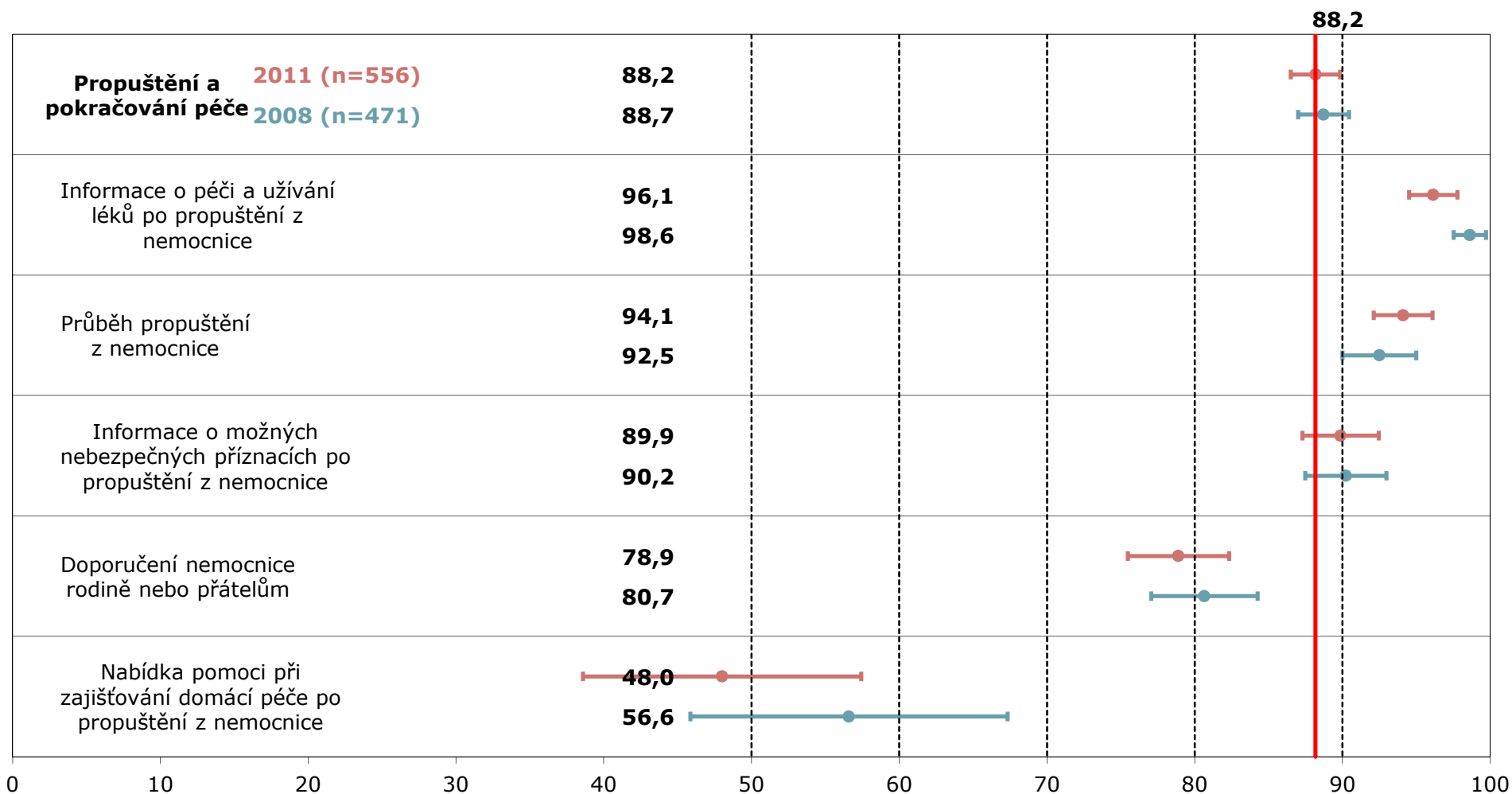
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Propuštění a pokračování péče

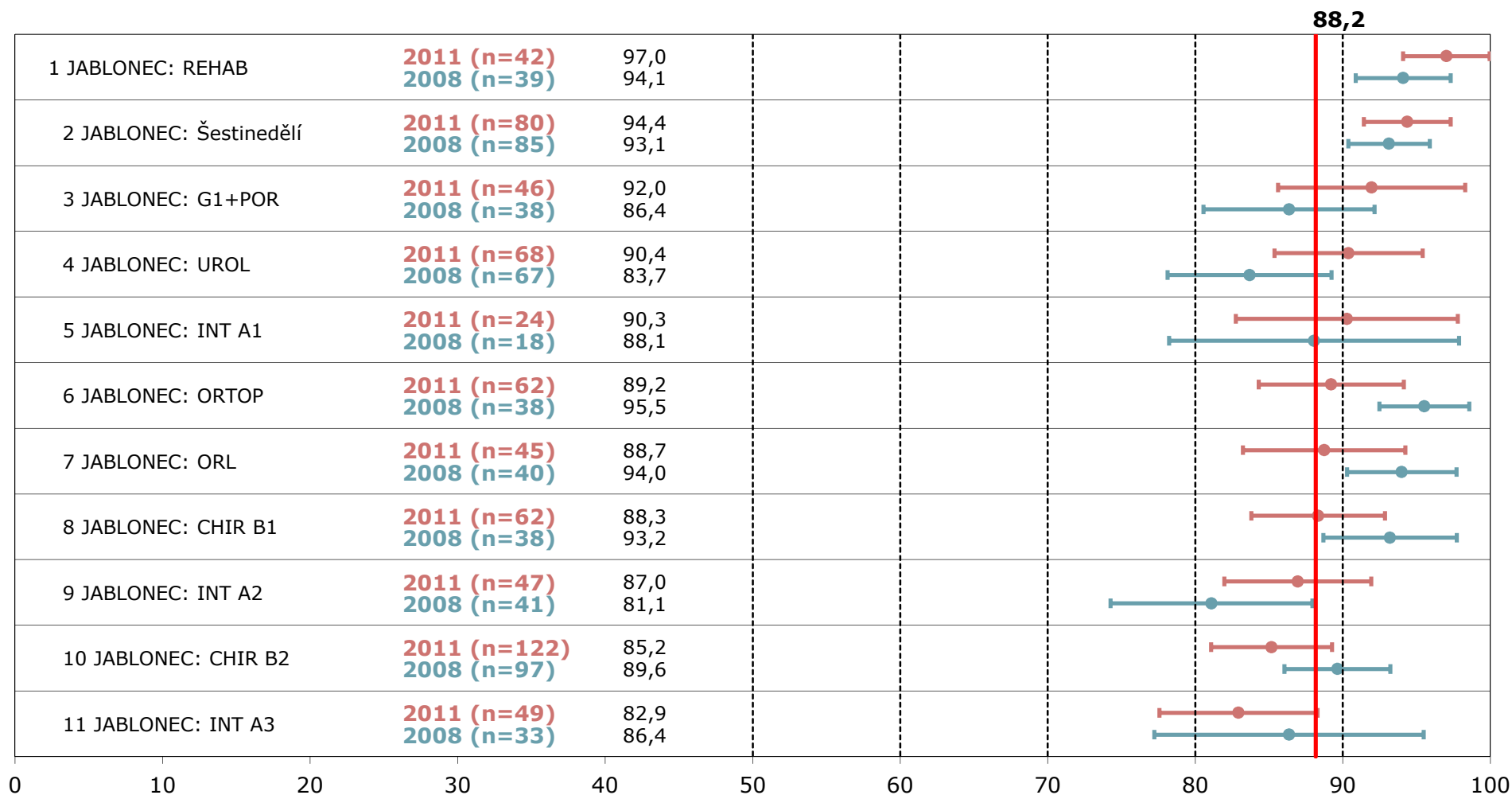
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Propuštění a pokračování péče

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

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

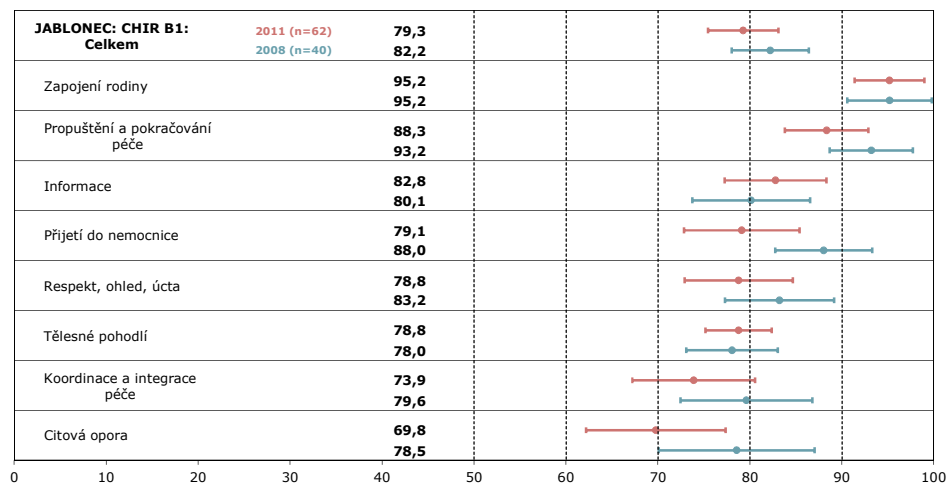
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, Liberecký kraj, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
JABLONEC: CHIR B1							-		
JABLONEC: CHIR B2	-	-	-	-	-		-		-
JABLONEC: G1+POR						-			
JABLONEC: INT A1									
JABLONEC: INT A2									
JABLONEC: INT A3					-		-		-
JABLONEC: ORL	+	+		+	+		+		
JABLONEC: ORTOP			+						
JABLONEC: REHAB	+	+	+		+	+	+		+
JABLONEC: UROL		+		+			+		

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

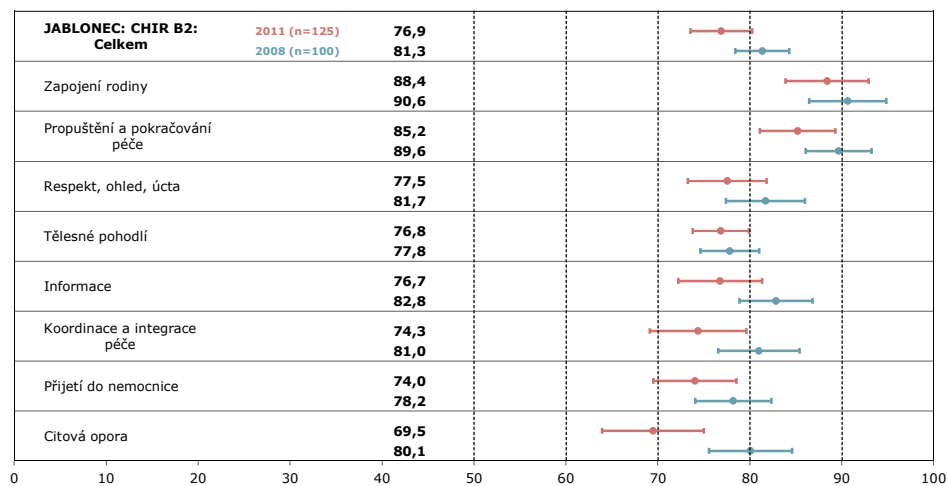
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

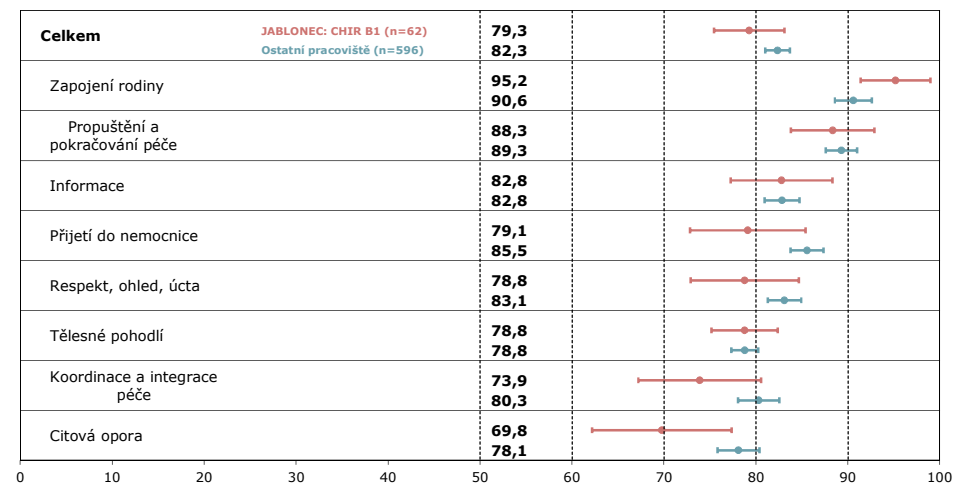
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

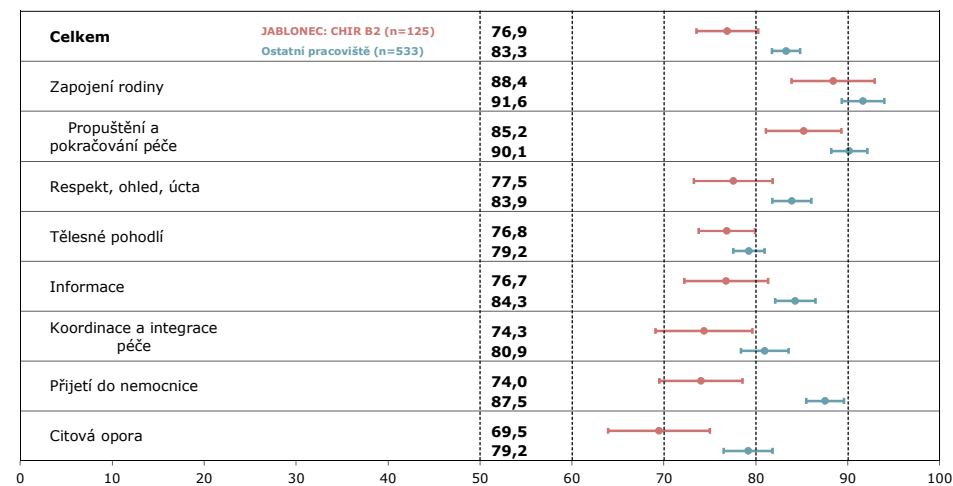
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

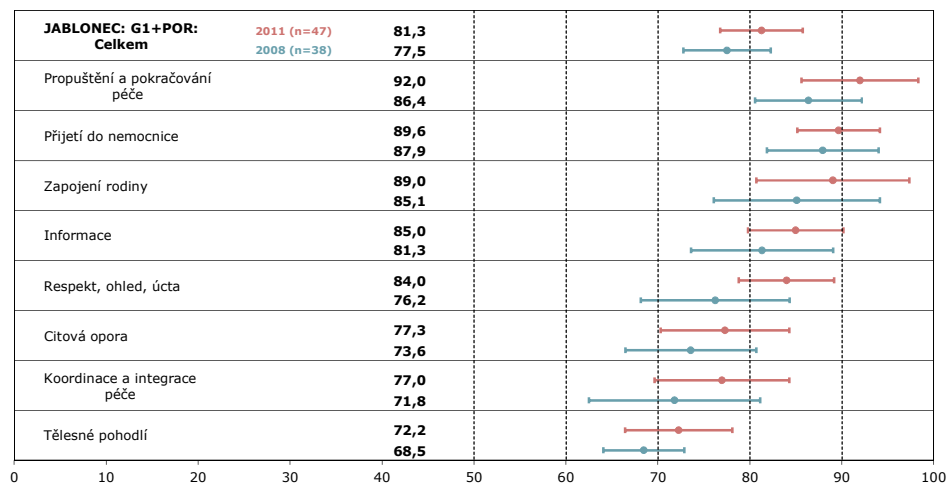


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

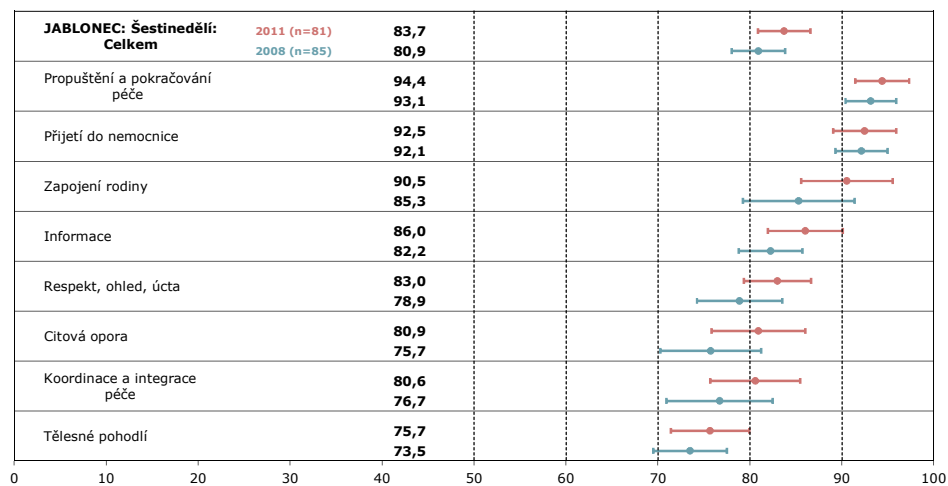
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

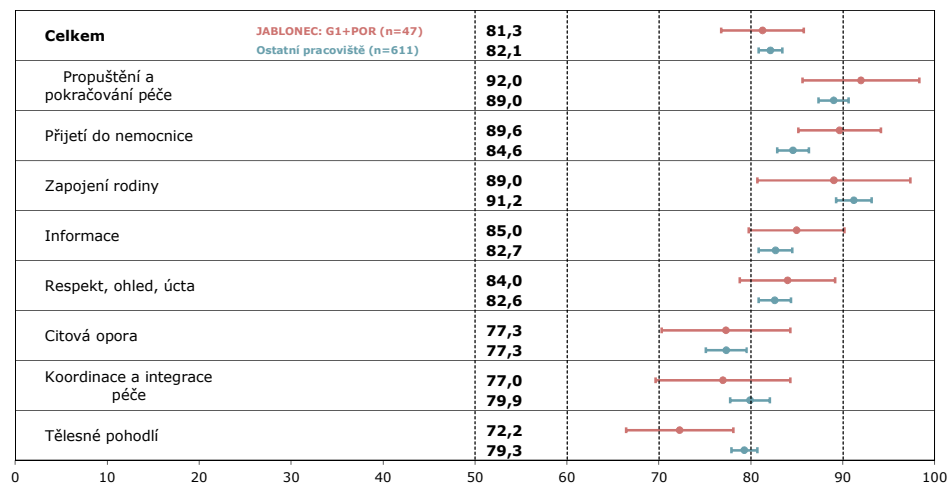
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

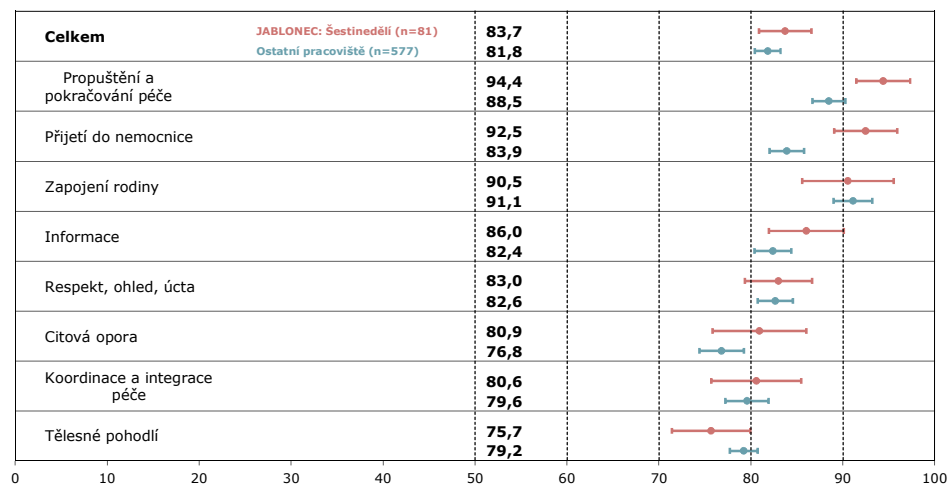
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

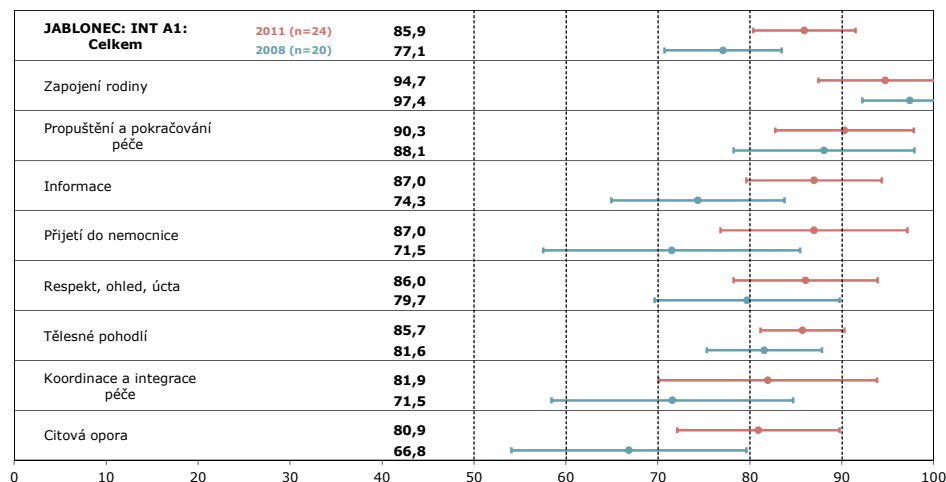


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

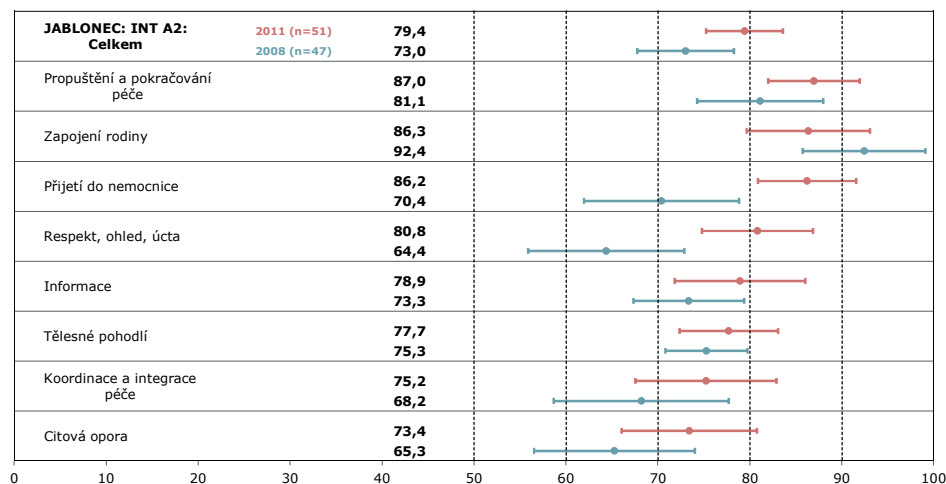
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

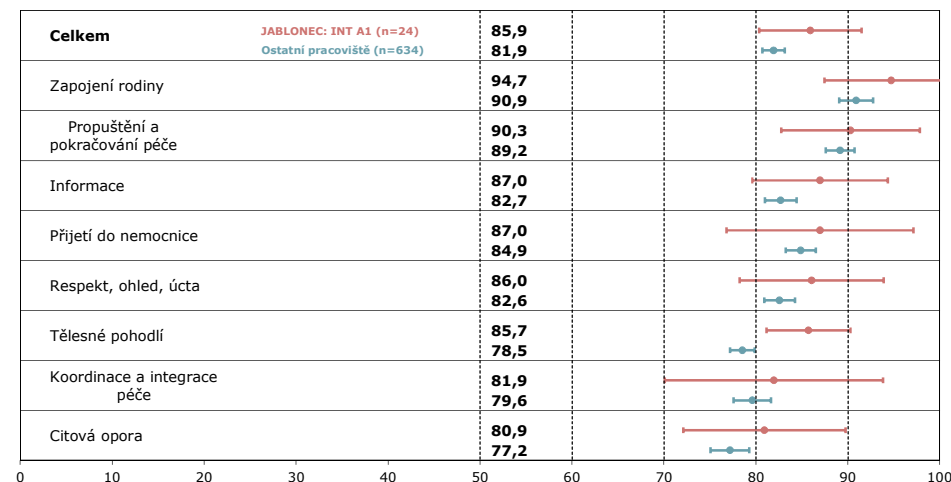
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

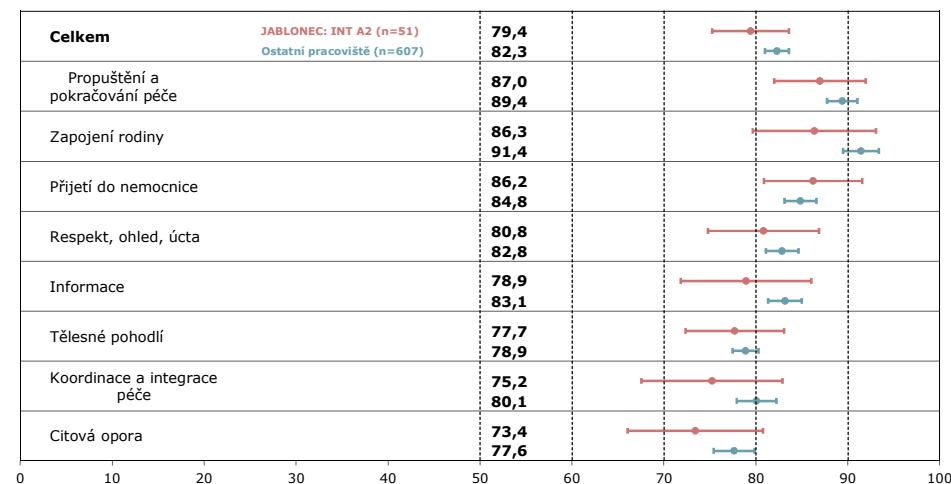
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

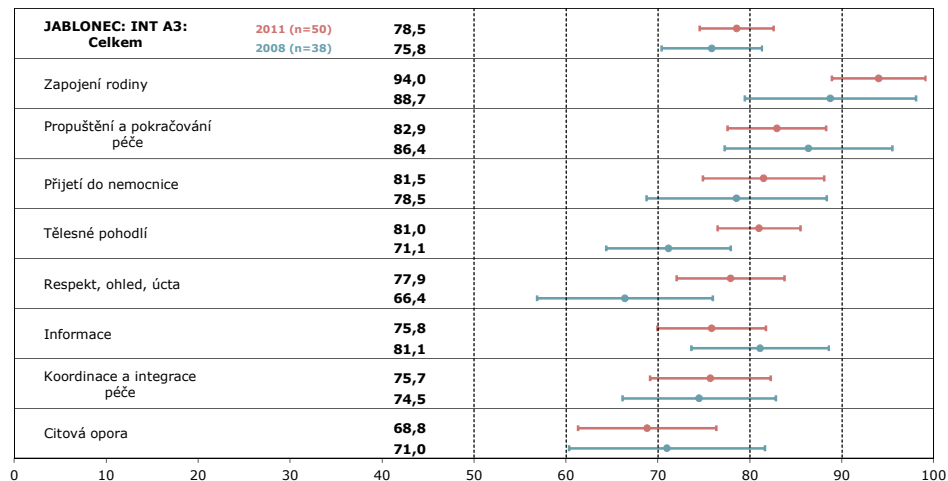


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

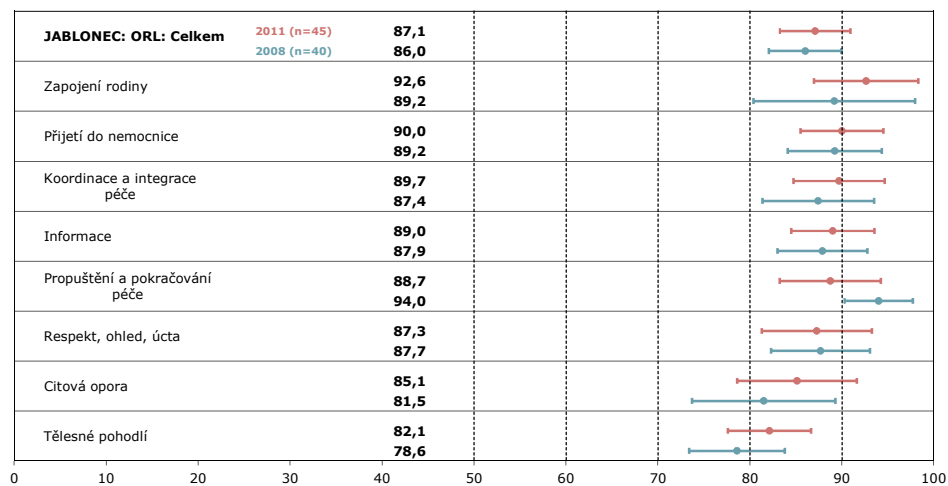
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

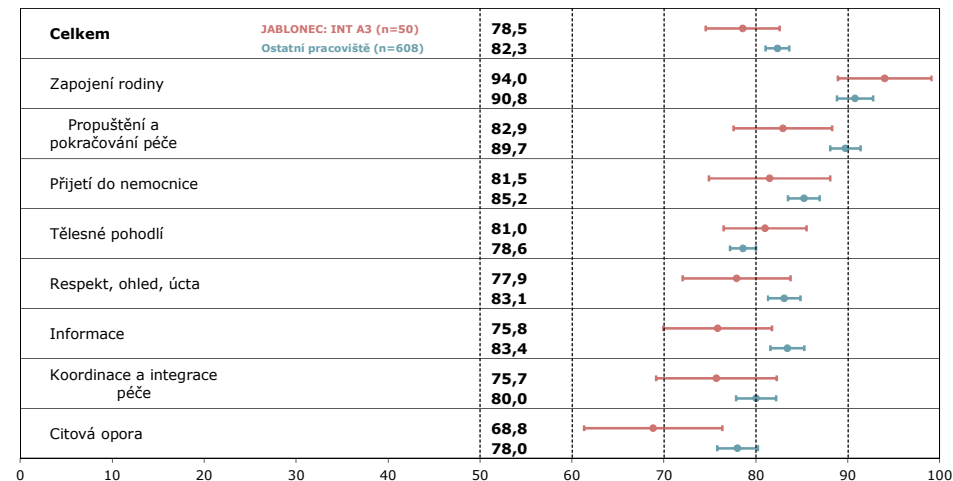
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

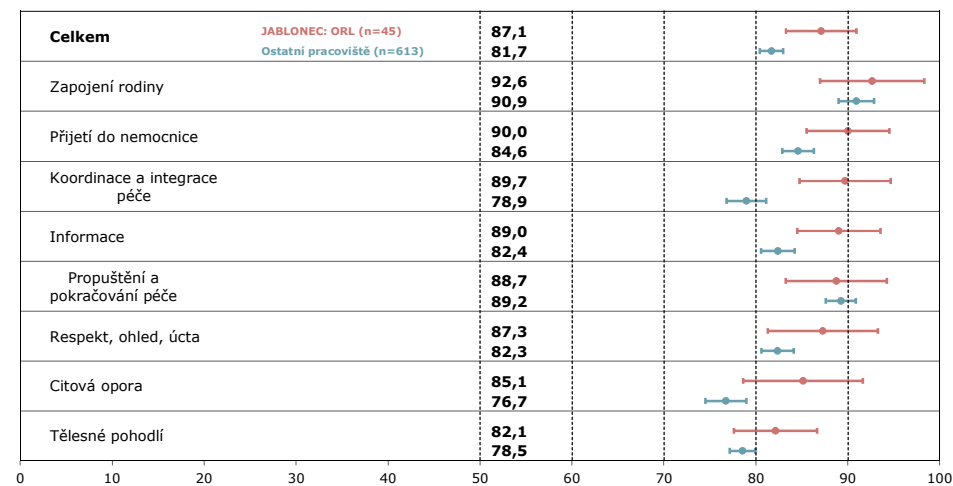
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

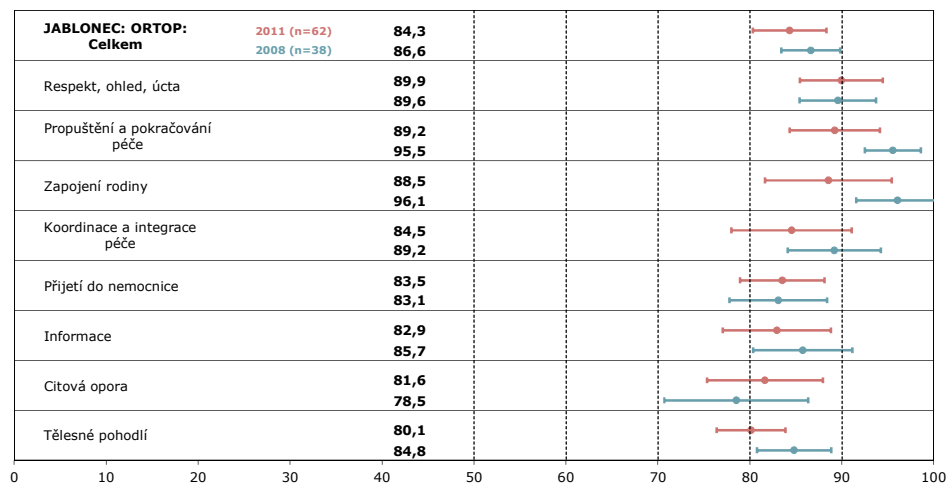


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

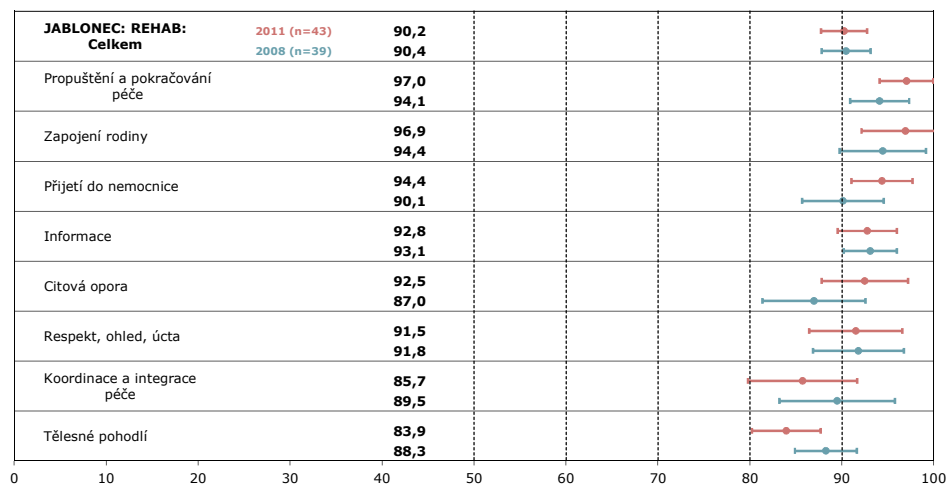
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

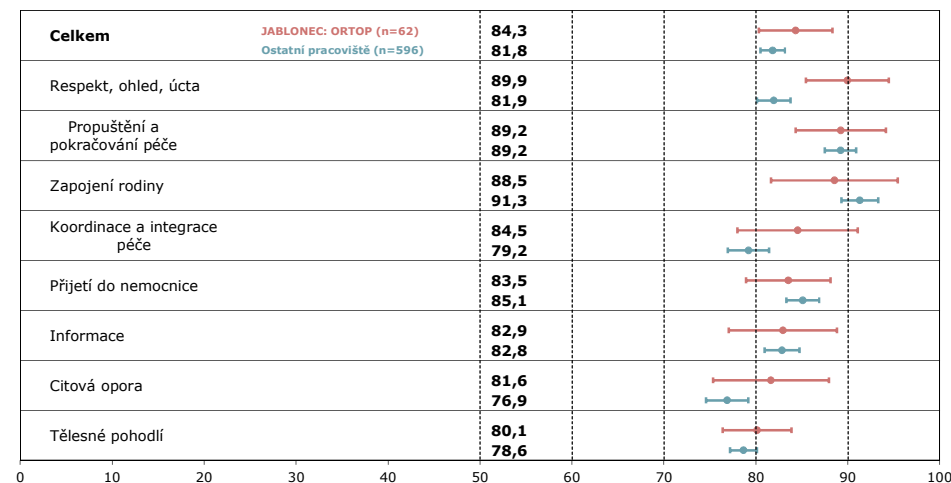
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

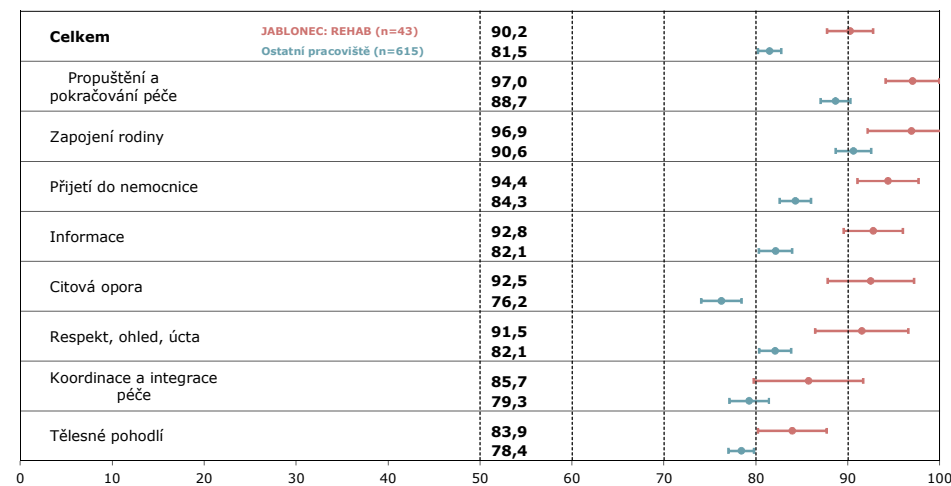
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

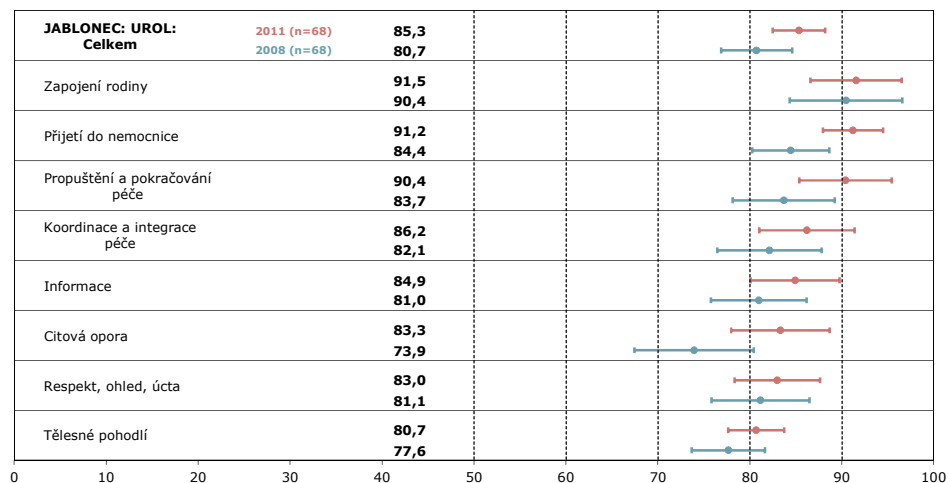


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

JABLONEC NAD NISOU: Dynamika spokojenosti

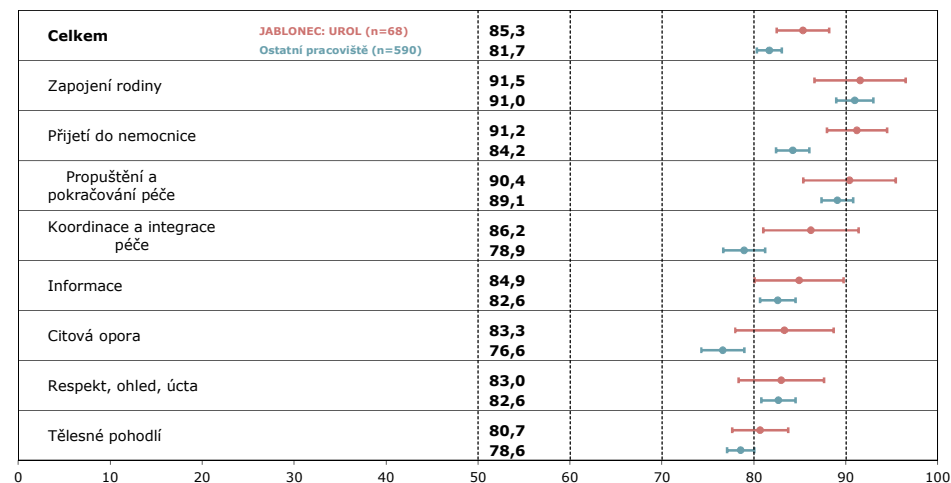
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

JABLONEC NAD NISOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



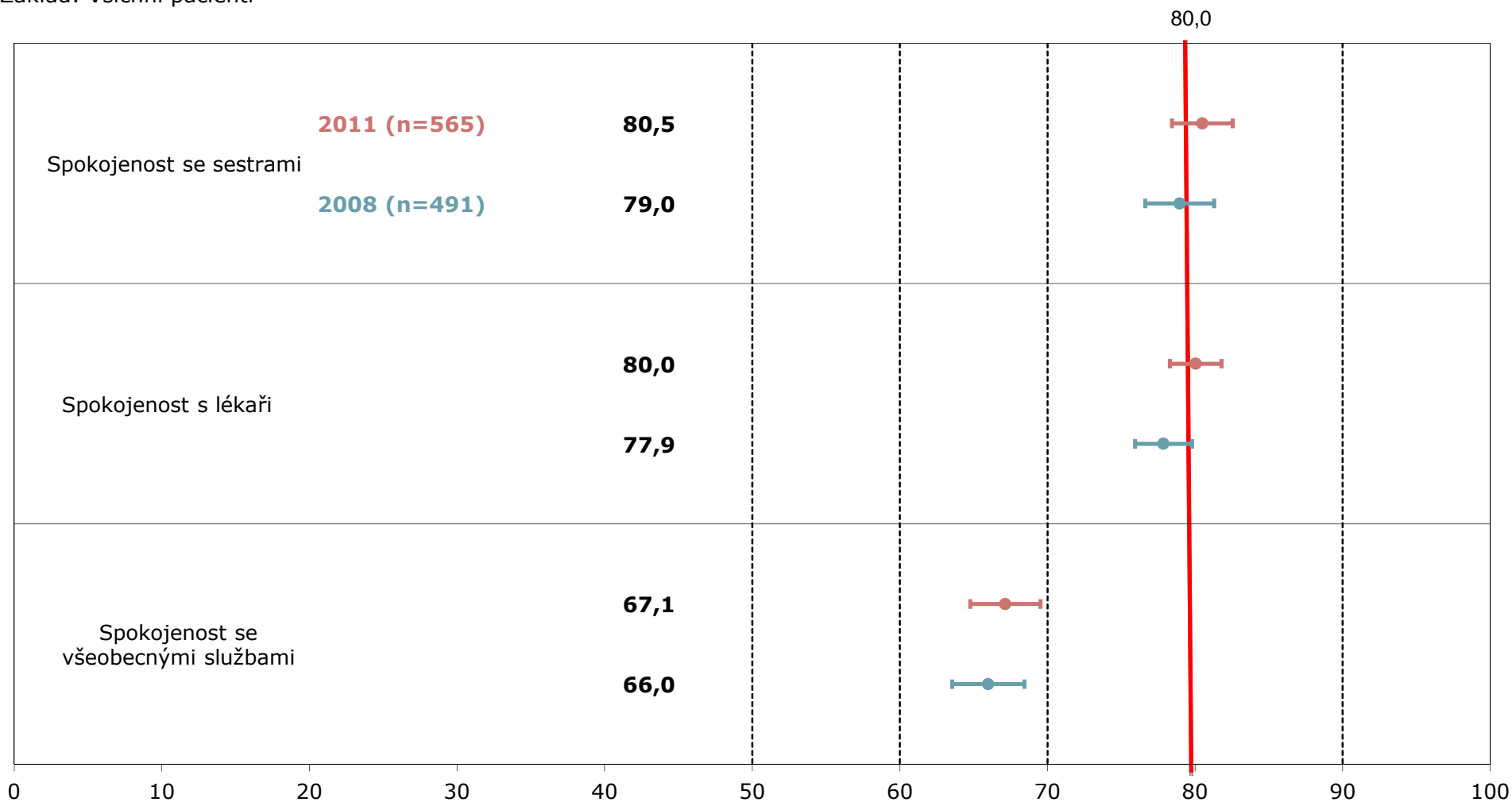
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

JABLONEC NAD NISOU: Souhrnná spokojenost

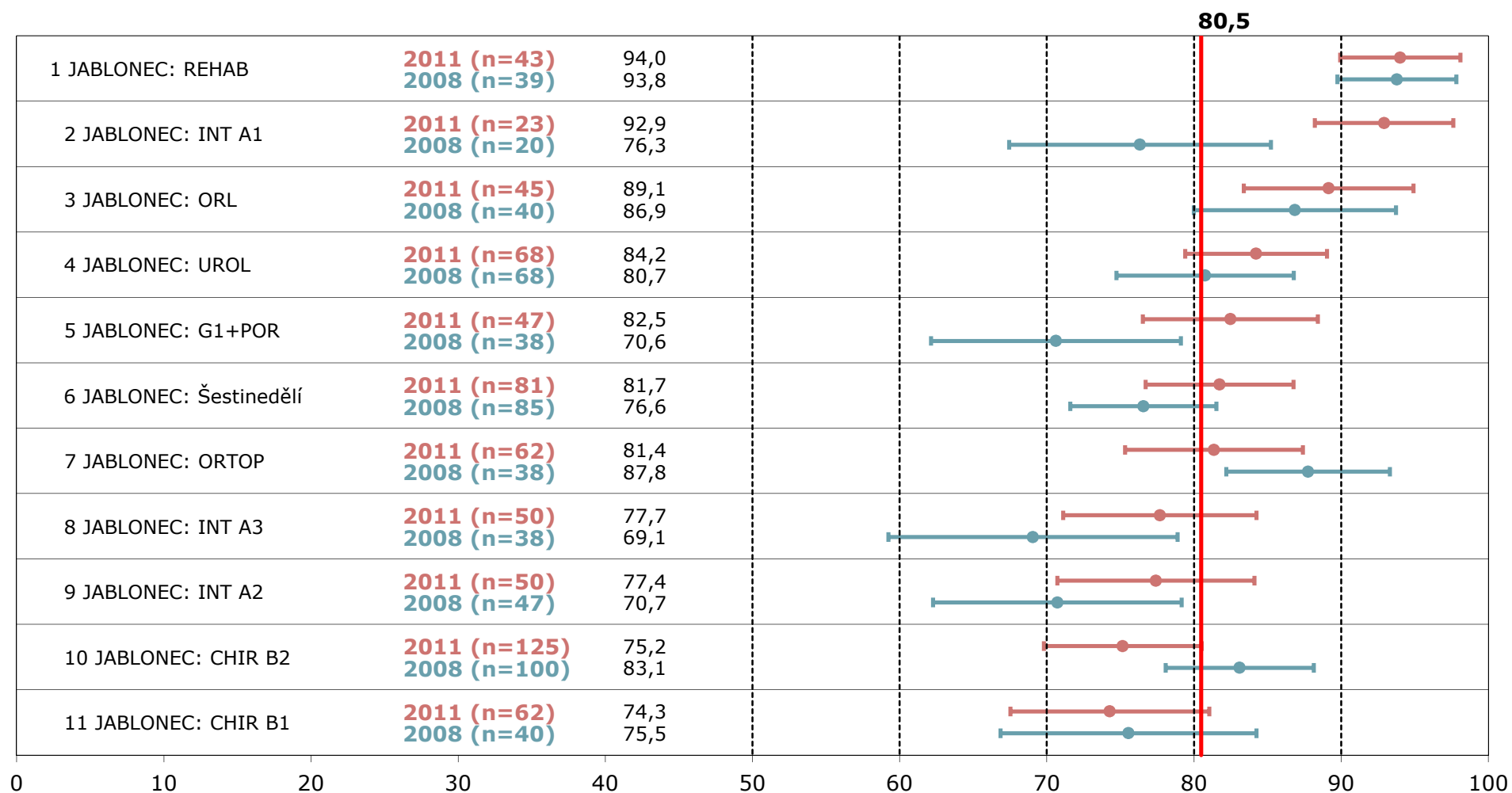
Základ: Všichni pacienti



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

JABLONEC NAD NISOU: Spokojenost se sestrami

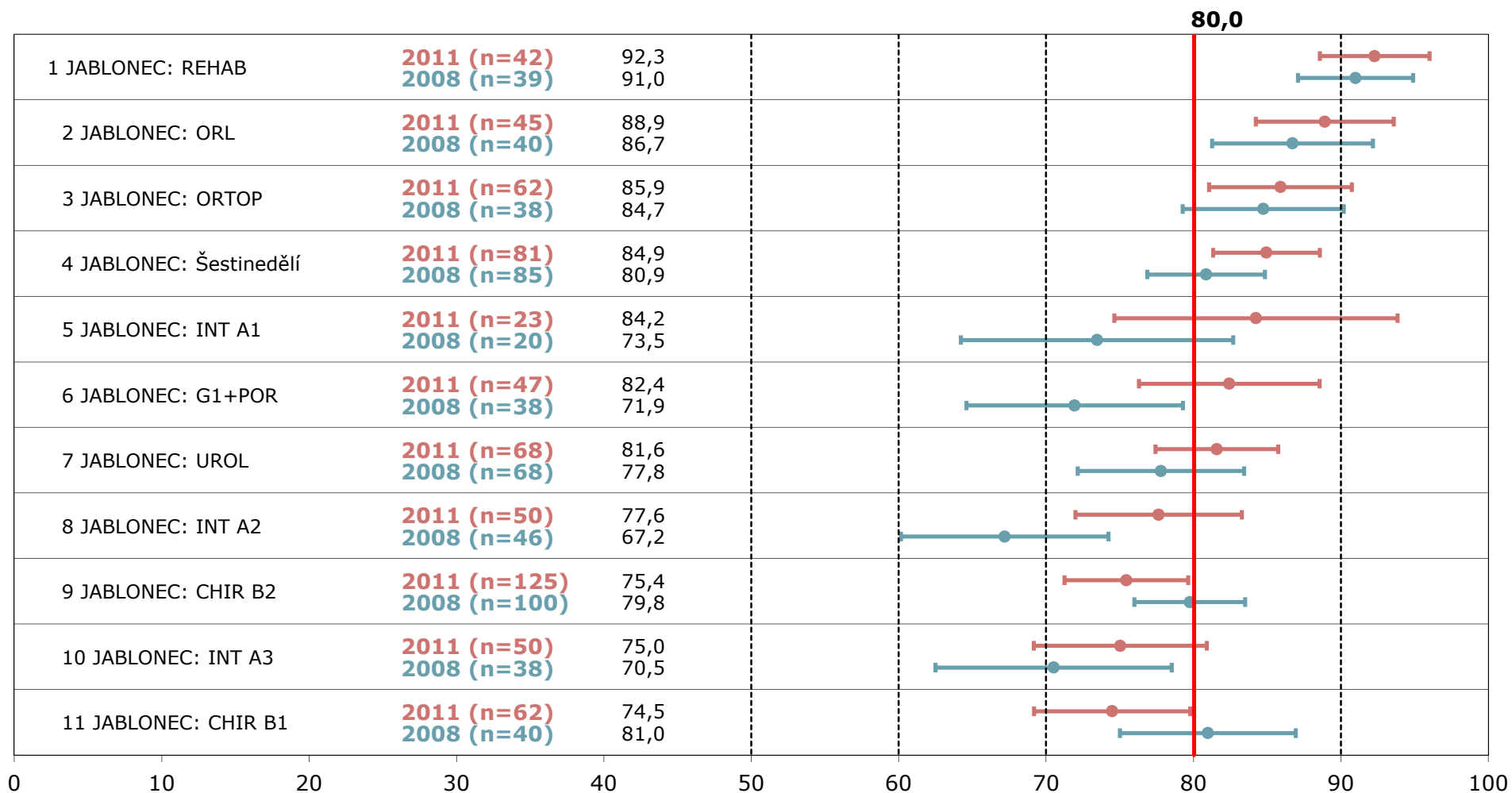
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Spokojenost s lékaři

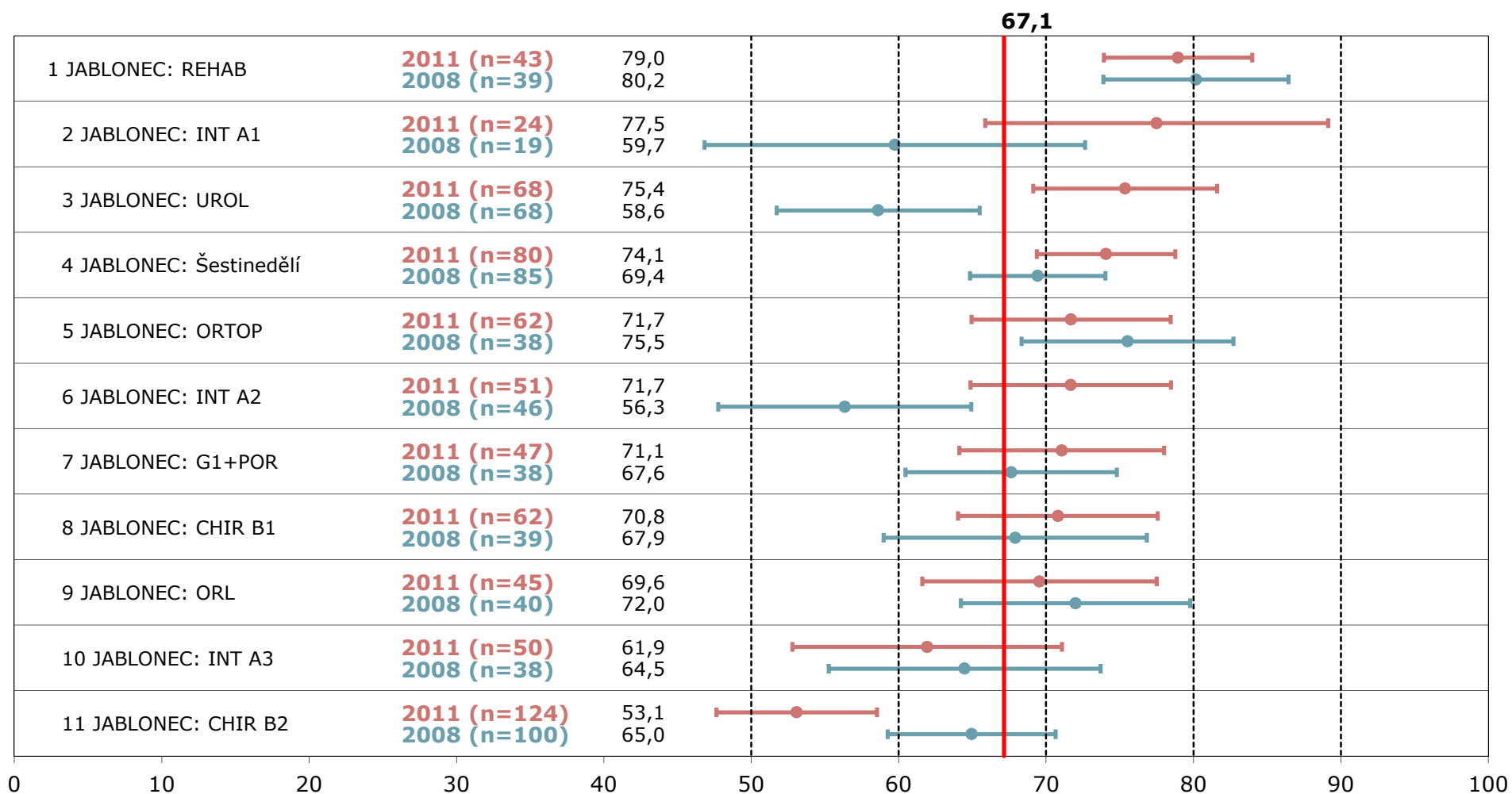
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

JABLONEC NAD NISOU: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Celkem	568	81,4	80,1	82,7
1 JABLONEC: REHAB	43	90,2	87,7	92,7
2 JABLONEC: ORL	45	87,1	83,2	90,9
3 JABLONEC: INT A1	24	85,9	80,3	91,5
4 JABLONEC: UROL	68	85,3	82,5	88,2
5 JABLONEC: ORTOP	62	84,3	80,3	88,3
6 JABLONEC: Šestinedělí	81	83,7	80,8	86,6
7 JABLONEC: G1+POR	47	81,3	76,8	85,8
8 JABLONEC: INT A2	51	79,4	75,2	83,6
9 JABLONEC: CHIR B1	62	79,3	75,4	83,1
10 JABLONEC: INT A3	50	78,5	74,5	82,6
11 JABLONEC: CHIR B2	125	76,9	73,5	80,2

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	566	80,5	78,4	82,6
1 JABLONEC: REHAB	43	94,0	89,9	98,1
2 JABLONEC: INT A1	23	92,9	88,2	97,6
3 JABLONEC: ORL	45	89,1	83,4	94,9
4 JABLONEC: UROL	68	84,2	79,4	89,0
5 JABLONEC: G1+POR	47	82,5	76,5	88,4
6 JABLONEC: Šestinedělí	81	81,7	76,7	86,8
7 JABLONEC: ORTOP	62	81,4	75,3	87,4
8 JABLONEC: INT A3	50	77,7	71,1	84,3
9 JABLONEC: INT A2	50	77,4	70,7	84,1
10 JABLONEC: CHIR B2	125	75,2	69,8	80,5
11 JABLONEC: CHIR B1	62	74,3	67,5	81,0

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	565	80,0	78,3	81,8
1 JABLONEC: REHAB	42	92,3	88,6	96,0
2 JABLONEC: ORL	45	88,9	84,2	93,6
3 JABLONEC: ORTOP	62	85,9	81,1	90,7
4 JABLONEC: Šestinedělí	81	84,9	81,3	88,6
5 JABLONEC: INT A1	23	84,2	74,6	93,9
6 JABLONEC: G1+POR	47	82,4	76,3	88,6
7 JABLONEC: UROL	68	81,6	77,4	85,7
8 JABLONEC: INT A2	50	77,6	72,0	83,3
9 JABLONEC: CHIR B2	125	75,4	71,3	79,6
10 JABLONEC: INT A3	50	75,0	69,2	80,9
11 JABLONEC: CHIR B1	62	74,5	69,2	79,8

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami	567	67,1	64,8	69,5
1 JABLONEC: REHAB	43	79,0	73,9	84,0
2 JABLONEC: INT A1	24	77,5	65,9	89,1
3 JABLONEC: UROL	68	75,4	69,1	81,6
4 JABLONEC: Šestinedělí	80	74,1	69,4	78,8
5 JABLONEC: ORTOP	62	71,7	64,9	78,4
6 JABLONEC: INT A2	51	71,7	64,9	78,5
7 JABLONEC: G1+POR	47	71,1	64,1	78,0
8 JABLONEC: CHIR B1	62	70,8	64,0	77,6
9 JABLONEC: ORL	45	69,6	61,6	77,5
10 JABLONEC: INT A3	50	61,9	52,8	71,1
11 JABLONEC: CHIR B2	124	53,1	47,6	58,5



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
JABLONEC: CHIR B1								
JABLONEC: CHIR B2	-				-	-	-	-
JABLONEC: G1+POR								
JABLONEC: INT A1								
JABLONEC: INT A2								
JABLONEC: INT A3						-	+	
JABLONEC: ORL	+							
JABLONEC: ORTOP				-			-	
JABLONEC: REHAB	+					+	+	+
JABLONEC: UROL	+			+			+	

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 zdravotnického personálu
JABLONEC: CHIR B1							
JABLONEC: CHIR B2	-	-			-		-
JABLONEC: G1 +POR							
JABLONEC: INT A1							
JABLONEC: INT A2							
JABLONEC: INT A3							-
JABLONEC: ORL		+					
JABLONEC: ORTOP	+	+	+				
JABLONEC: REHAB	+	+					+
JABLONEC: UROL							

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
JABLONEC: CHIR B1					-			
JABLONEC: CHIR B2	-		-			-		-
JABLONEC: G1+POR		-						
JABLONEC: INT A1						+		
JABLONEC: INT A2				-			-	
JABLONEC: INT A3		+						-
JABLONEC: ORL	+	+	+	+				
JABLONEC: ORTOP							+	
JABLONEC: REHAB						+		
JABLONEC: UROL	+			+	+			

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
JABLONEC: CHIR B1		+					
JABLONEC: CHIR B2	-	-	-				
JABLONEC: G1+POR							-
JABLONEC: INT A1							
JABLONEC: INT A2						-	
JABLONEC: INT A3	-			-		-	-
JABLONEC: ORL	+				+	+	
JABLONEC: ORTOP		-		+			
JABLONEC: REHAB	+			+		+	+
JABLONEC: UROL		+					

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
JABLONEC: CHIR B1				-							
JABLONEC: CHIR B2						-					
JABLONEC: G1+POR	-				-		+	-		-	
JABLONEC: INT A1			+	+							
JABLONEC: INT A2											
JABLONEC: INT A3											
JABLONEC: ORL		+									
JABLONEC: ORTOP				-							
JABLONEC: REHAB	+			+						+	
JABLONEC: UROL					+		-				

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
JABLONEC: CHIR B1	-		-	-		
JABLONEC: CHIR B2	-	-			-	
JABLONEC: G1+POR						
JABLONEC: INT A1						
JABLONEC: INT A2						
JABLONEC: INT A3	-			-		
JABLONEC: ORL	+			+		
JABLONEC: ORTOP						
JABLONEC: REHAB	+	+		+		+
JABLONEC: UROL	+			+		+

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
JABLONEC: CHIR B1		+		
JABLONEC: CHIR B2				-
JABLONEC: G1+POR				
JABLONEC: INT A1				
JABLONEC: INT A2		-		
JABLONEC: INT A3				
JABLONEC: ORL				
JABLONEC: ORTOP				
JABLONEC: REHAB			+	
JABLONEC: UROL				

Přehled indikátorů podle oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

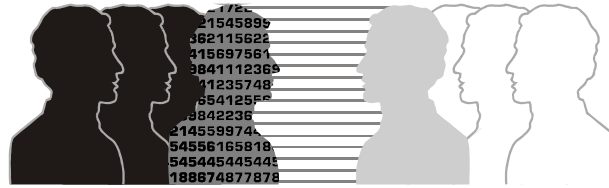
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, Liberecký kraj, 2011

	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
JABLONEC: CHIR B1						
JABLONEC: CHIR B2	-					-
JABLONEC: G1+POR						+
JABLONEC: INT A1						
JABLONEC: INT A2						
JABLONEC: INT A3	-					-
JABLONEC: ORL		-				
JABLONEC: ORTOP						
JABLONEC: REHAB	+				+	+
JABLONEC: UROL						



VYHODNOCENÍ SBĚRU

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Vypo- čtená návratnost
JABLONEC: CHIR B1	62	7	79	86%
JABLONEC: CHIR B2	125	3	162	79%
JABLONEC: G1+POR	47	5	59	87%
JABLONEC: Šestinedělí	81	6	111	77%
JABLONEC: INT A1	24	2	27	96%
JABLONEC: INT A2	51	20	72	98%
JABLONEC: INT A3	50	6	70	78%
JABLONEC: ORL	45	2	50	94%
JABLONEC: ORTOP	62	4	67	98%
JABLONEC: REHAB	43	anulováno	43	100%
JABLONEC: UROL	68	0	69	99%
CELKEM	658	55	809	87%



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,7%	44	6,5%	37	6,6%	81
	Neplánovaně, jako akutní případ	35,5%	233	33,2%	189	34,4%	422
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	55,2%	363	57,8%	329	56,4%	692
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	2,6%	17	2,5%	14	2,6%	31
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekali/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,7%	28	4,7%	15	6,2%	43
	Nečekala(a) jsem	32,3%	117	24,5%	80	28,6%	198
	2-3 dny	5,3%	19	4,8%	16	5,1%	35
	Do jednoho týdne	9,3%	34	9,9%	33	9,6%	67
	Do jednoho měsíce	25,6%	93	41,5%	136	33,2%	229
	Do půl roku	16,5%	60	11,6%	38	14,2%	98
	Do roka	2,1%	8	1,1%	4	1,6%	11
	Do dvou let			0,3%	1	0,2%	1
	Více než dva roky			0,7%	2	0,3%	2
	Nevím	1,1%	4	0,9%	3	1,0%	7
Total		100,0%	363	100,0%	329	100,0%	692

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,9%	18	4,9%	16	4,9%	34
	Ne	90,0%	327	87,5%	288	88,8%	615
	Ano, jednou	4,3%	16	7,6%	25	5,9%	41
	Ano, 2-3x	0,2%	1			0,1%	1
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,3%	1			0,2%	1
	Nevím	0,2%	1			0,1%	1
Total		100,0%	363	100,0%	329	100,0%	692

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	7,0%	25	5,3%	17	6,2%	43
	Příliš dlouhá	3,4%	12	4,4%	15	3,9%	27
	Tak akorát	55,3%	201	61,3%	202	58,2%	403
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	29,1%	106	27,5%	90	28,3%	196
	Nevím	5,2%	19	1,5%	5	3,4%	24
Total		100,0%	363	100,0%	329	100,0%	692

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,9%	29	8,2%	27	8,0%	55
	Ano	7,2%	26	6,9%	23	7,1%	49
	Ne	84,9%	308	85,0%	279	84,9%	588
Total		100,0%	363	100,0%	329	100,0%	692

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,2%	14	5,5%	31	3,7%	46
	Velmi dobře a profesionálně	82,3%	542	80,6%	458	81,5%	1 000
	Průměrně	13,5%	89	12,0%	68	12,8%	157
	Velmi špatně	0,3%	2	0,5%	3	0,4%	5
	Nevzpomínám si	1,7%	11	1,5%	8	1,6%	20
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,5%	16	6,2%	35	4,2%	51
	Ano	83,9%	552	77,3%	440	80,8%	992
	Ano, v omezené míře	12,1%	79	14,1%	81	13,0%	160
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,2%	1	0,4%	2	0,3%	3
	Ne, nežádal(a) jsem informace	1,5%	10	2,0%	11	1,7%	21
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,2%	14	6,0%	34	4,0%	48
	Do 15 minut	58,5%	385	50,7%	288	54,9%	673
	Méně než 1 hodinu	20,7%	136	24,8%	141	22,6%	277
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,4%	62	10,5%	60	9,9%	121
	Dvě a více hodin	5,2%	34	4,2%	24	4,7%	58
	Nepamatuji si	4,0%	27	3,8%	22	3,9%	48
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	6,5%	43	12,4%	70	9,2%	113
	1=nejlepší známka	66,0%	434	58,7%	334	62,6%	768
	2	21,7%	142	23,0%	131	22,3%	273
	3	4,6%	30	3,9%	22	4,3%	53
	4	0,5%	3	1,4%	8	0,9%	11
	5=nejhorší známka	0,8%	5	0,5%	3	0,7%	8
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil V ás v noci hluk?	Neuvedeno	1,5%	10	5,4%	31	3,3%	41
	Ne	83,7%	551	79,4%	452	81,7%	1 002
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,4%	75	12,2%	70	11,8%	145
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,8%	12	0,5%	3	1,2%	15
	Ano, hluk zvenčí	1,6%	11	2,5%	14	2,0%	25
	Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,6%	10	4,6%	26	3,0%	36
	Velmi spokojen(a)	80,1%	527	73,6%	419	77,1%	945
	Spíše spokojena(a)	17,6%	116	19,4%	110	18,4%	226
	Spíše nespokojena(a)	0,4%	3	2,1%	12	1,2%	15
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	2	0,4%	2	0,4%	5
	Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,1%	7	4,6%	26	2,7%	33
	Velmi spokojen(a)	75,8%	499	67,9%	386	72,1%	885
	Spíše spokojena(a)	20,6%	136	23,6%	134	22,0%	270
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	9	2,6%	15	1,9%	24
	Velmi nespokojena(a)	0,5%	3	0,8%	4	0,6%	7
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,7%	4	0,7%	4	0,7%	8
Total	100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227	

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,4%	9	4,8%	27	3,0%	37
	Ano	80,0%	526	76,2%	434	78,2%	960
	Spíše ano	13,7%	90	14,2%	81	13,9%	171
	Spíše ne	3,4%	22	3,9%	22	3,6%	45
	Ne	1,2%	8	0,9%	5	1,1%	13
	Nevím	0,3%	2			0,2%	2
Total	100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227	

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,1%	7	5,2%	30	3,0%	37
	Ano	55,5%	365	54,2%	308	54,9%	674
	Spíše ano	22,4%	147	20,6%	117	21,6%	265
	Spíše ne	15,1%	100	13,4%	76	14,3%	176
	Ne	5,0%	33	6,4%	37	5,7%	69
	Nevím	0,9%	6	0,2%	1	0,6%	7
Total	100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227	

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	1,3%	9	5,6%	32	3,3%	41
	Ano	88,4%	582	84,9%	483	86,8%	1 065
	Spíše ano	6,3%	42	5,8%	33	6,1%	75
	Spíše ne	0,7%	5	0,8%	5	0,8%	9
	Ne	0,2%	1	1,3%	8	0,7%	9
	Nevím	3,0%	20	1,5%	9	2,3%	28
Total	100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227	

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuveдено	2,0%	13	6,3%	36	4,0%	49
	Velmi dobrá	33,4%	220	26,0%	148	30,0%	368
	Spíše dobrá	51,0%	335	56,0%	319	53,3%	654
	Spíše špatná	9,1%	60	7,6%	43	8,4%	103
	Velmi špatná	2,2%	14	1,8%	10	2,0%	25
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,4%	16	2,2%	13	2,3%	28
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuveдено	2,1%	14	6,2%	35	4,0%	49
	Ano	31,9%	210	30,0%	171	31,0%	381
	Ne	62,4%	411	61,6%	350	62,0%	761
	Nevím	3,5%	23	2,3%	13	2,9%	36
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuveдено	1,5%	10	6,1%	35	3,7%	45
	Příliš mnoho	10,0%	66	10,2%	58	10,1%	124
	Přiměřené	81,0%	533	77,9%	443	79,6%	976
	Příliš málo	4,4%	29	3,8%	22	4,1%	51
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	3,0%	20	2,0%	11	2,5%	31
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuveдено	1,4%	9	5,8%	33	3,4%	42
	Ano	91,6%	603	88,4%	503	90,1%	1 106
	Ne	4,1%	27	4,1%	24	4,1%	51
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	2,8%	19	1,7%	9	2,3%	28
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízením, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,6%	10	7,0%	40	4,1%	50
	Velmi spokojen(a)	64,0%	421	59,9%	341	62,1%	762
	Spíše spokojena(a)	25,4%	167	27,1%	154	26,2%	321
	Spíše nespokojena(a)	2,4%	16	1,8%	10	2,1%	26
	Velmi nespokojena(a)	1,1%	7	0,2%	1	0,7%	8
	Nevím	5,6%	37	4,1%	23	4,9%	60
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	2,4%	16	4,7%	27	3,5%	42
	Ano	0,9%	6	1,8%	10	1,3%	16
	Ne	96,1%	632	93,3%	531	94,8%	1 163
	Nevím	0,6%	4	0,2%	1	0,4%	5
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,6%	17	6,5%	37	4,4%	54
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	65,3%	429	62,0%	353	63,8%	782
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	21,3%	140	22,5%	128	21,9%	268
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	10,8%	71	9,0%	51	10,0%	122
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,3%	22	7,2%	41	5,1%	63
	Ano	91,9%	605	88,3%	502	90,2%	1 107
	Ne	4,7%	31	4,5%	26	4,6%	57
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		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:	Neuveдено	4,0%	26	6,6%	38	5,2%	64
	Velmi dobrý	60,8%	400	59,2%	337	60,1%	737
	Dobrý	34,3%	225	34,0%	193	34,1%	419
	Nepříliš dobrý	0,9%	6			0,5%	6
	Špatný			0,2%	1	0,1%	1
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuveдено	2,1%	14	6,3%	36	4,1%	50
	Vždy	68,2%	449	63,1%	359	65,8%	808
	Většinou	24,3%	160	24,0%	137	24,2%	297
	Občas	1,6%	11	2,5%	14	2,0%	25
	Nidky	0,3%	2	0,3%	2	0,3%	4
	Neptal(a) jsem se	3,4%	23	3,7%	21	3,6%	44
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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?	Neuveдено	4,2%	27	8,5%	48	6,2%	76
	Vždy	61,5%	404	56,8%	323	59,3%	728
	Většinou	12,3%	81	14,3%	82	13,3%	163
	Občas	2,4%	16	2,5%	14	2,4%	30
	Nidky	0,3%	2	0,5%	3	0,4%	5
	Neměla jsem strach ani obavy	19,4%	127	17,4%	99	18,4%	226
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuveдено	6,8%	45	10,7%	61	8,6%	106
	Často	4,4%	29	4,0%	23	4,2%	52
	Občas	5,0%	33	7,5%	42	6,2%	76
	Nidky	83,7%	551	77,9%	443	81,0%	994
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,4%	29	8,4%	48	6,3%	77
	Ano	89,0%	585	85,0%	484	87,1%	1 069
	Ne	6,6%	43	6,5%	37	6,6%	81
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,9%	12	5,6%	32	3,6%	44
	Vždy	73,4%	483	68,1%	387	70,9%	870
	Většinou	19,2%	126	20,6%	117	19,8%	244
	Občas	2,0%	13	1,1%	6	1,6%	19
	Někdy	0,3%	2			0,1%	2
	Neptal(a) jsem se	3,3%	22	4,7%	27	3,9%	48
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	2,7%	18	7,3%	41	4,8%	59
	Vždy	62,1%	409	59,9%	341	61,1%	749
	Většinou	14,0%	92	12,9%	73	13,5%	166
	Občas	2,4%	16	3,6%	20	2,9%	36
	Někdy	0,3%	2	0,6%	4	0,4%	5
	Neměla jsem strach ani obavy	18,6%	122	15,8%	90	17,3%	212
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,5%	43	9,0%	51	7,7%	94
	Často	3,9%	26	4,8%	27	4,3%	53
	Občas	6,1%	40	4,9%	28	5,5%	67
	Někdy	83,5%	550	81,3%	463	82,5%	1 012
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetrovaly?	Neuvedeno	2,2%	14	5,2%	29	3,6%	44
	Určité ano	79,3%	522	76,2%	433	77,9%	955
	Většinou ano	17,8%	117	16,8%	96	17,3%	213
	Většinou ne	0,8%	5	1,5%	9	1,1%	14
	Vůbec ne			0,3%	2	0,1%	2
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	3,8%	25	7,8%	44	5,6%	69
	Často	2,0%	13	3,1%	18	2,5%	31
	Občas	11,6%	76	7,9%	45	9,9%	121
	Nídky	82,6%	544	81,2%	462	82,0%	1 006
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	3,0%	20	6,1%	34	4,4%	54
	Určité ano	79,9%	526	76,2%	434	78,2%	959
	Spíše ano	16,0%	105	15,2%	86	15,6%	192
	Spíše ne	0,4%	3	1,7%	9	1,0%	12
	Určité ne			0,3%	2	0,1%	2
	Nevím	0,6%	4	0,6%	3	0,6%	7
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	4,0%	26	8,2%	46	5,9%	73
	Ano	12,1%	80	19,5%	111	15,5%	191
	Ne	65,9%	434	51,8%	295	59,4%	729
	Nevím	18,0%	118	20,5%	117	19,2%	235
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,6%	24	7,4%	42	5,4%	66
	Ano	66,0%	434	64,8%	369	65,5%	803
	Ne	6,1%	40	5,2%	30	5,7%	70
	Nevím	24,3%	160	22,5%	128	23,5%	288
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,6%	23	9,3%	53	6,2%	77
	Vždy	70,3%	462	65,2%	371	67,9%	833
	Občas	20,6%	136	21,2%	121	20,9%	256
	Někdy	3,6%	24	3,4%	20	3,5%	43
	Lékař se mnou nehovořil	1,9%	13	0,8%	5	1,4%	17
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,5%	23	6,9%	40	5,1%	63
	Vždy	80,7%	531	78,7%	448	79,8%	979
	Občas	13,7%	90	13,2%	75	13,5%	166
	Někdy	2,1%	14	1,1%	6	1,6%	20
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	2,4%	16	5,8%	33	4,0%	49
	Velmi spokojen(a)	72,5%	477	69,5%	396	71,1%	873
	Spíše spokojena(a)	17,5%	115	17,8%	102	17,7%	217
	Spíše nespokojena(a)	0,9%	6	0,7%	4	0,8%	9
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	2			0,2%	2
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,4%	42	6,2%	35	6,3%	78
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	4,0%	27	8,7%	50	6,2%	76
	Ano	77,2%	508	77,9%	443	77,5%	951
	Ne	9,0%	59	6,1%	35	7,7%	94
	Nevím	9,7%	64	7,3%	41	8,6%	105
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	6,4%	42	13,3%	76	9,6%	118
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,7%	11	1,8%	10	1,8%	22
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,7%	31	3,3%	19	4,0%	49
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	7,1%	47	6,5%	37	6,9%	84
	Termíny byly vždy dodrženy	72,2%	475	66,9%	381	69,7%	855
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,5%	43	6,1%	35	6,3%	78
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,3%	9	2,1%	12	1,7%	21
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	2,7%	18	8,4%	48	5,4%	66
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,6%	11	1,6%	9	1,6%	20
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	65,5%	431	62,5%	355	64,1%	786
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2,3%	15	1,1%	6	1,8%	22
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	22,7%	149	23,0%	131	22,8%	280
	Nevím	5,2%	34	3,4%	19	4,3%	53
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,6%	30	11,1%	63	7,6%	94
	Ne	89,7%	590	80,3%	457	85,3%	1 047
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,7%	18	3,9%	22	3,3%	40
	Ano, čekal(a) jsem na léky			0,1%	1	0,1%	1
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,9%	6	1,0%	6	0,9%	12
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,7%	5	0,3%	2	0,5%	7
	Ano, z jiného důvodu	1,3%	9	3,2%	18	2,2%	27
	Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,1%	34	13,3%	76	8,9%	109
	Jasně a srozumitelně	91,4%	601	85,5%	487	88,7%	1 088
	Málo srozumitelně	2,4%	16	0,9%	5	1,7%	21
	Nesrozumitelně	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Nevystětlili vůbec	0,9%	6	0,2%	1	0,6%	7
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	6,7%	44	15,2%	86	10,6%	130
	Jasně a srozumitelně	84,2%	554	79,0%	450	81,8%	1 004
	Málo srozumitelně	3,6%	23	2,6%	15	3,1%	38
	Nesrozumitelně	0,1%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Neřekl vůbec	5,4%	36	3,0%	17	4,3%	53
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	6,8%	45	13,5%	77	9,9%	121
	Jasně a srozumitelně	41,3%	272	41,2%	234	41,2%	506
	Málo srozumitelně	1,2%	8	1,4%	8	1,3%	16
	Nesrozumitelně	0,3%	2	0,7%	4	0,5%	6
	Nevystětlili vůbec	4,9%	32	2,5%	14	3,8%	47
	Mojí blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	45,4%	299	40,7%	232	43,2%	531
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	7,3%	48	14,8%	84	10,8%	132
	Ano	10,2%	67	9,6%	55	9,9%	122
	Ne	9,3%	61	6,8%	39	8,2%	100
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	73,2%	482	68,8%	391	71,2%	873
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,1%	20	8,4%	48	5,5%	68
	Určitě ano	81,0%	533	75,7%	431	78,6%	964
	Spíše ano	15,3%	101	14,2%	81	14,8%	182
	Spíše ne	0,3%	2	1,7%	10	0,9%	12
	Určitě ne	0,3%	2			0,1%	2
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	3,5%	23	9,5%	54	6,3%	77
	Výjimečně velká	41,3%	272	38,2%	218	39,9%	490
	Velká	53,1%	350	51,8%	295	52,5%	645
	Malá	1,9%	12	0,4%	2	1,2%	15
	Nedostatečná	0,1%	1			0,1%	1
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		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	12,1%	80	16,6%	94	14,2%	174
	Velmi spokojen(a)	57,1%	376	53,4%	304	55,4%	679
	Spíše spokojena(a)	29,4%	193	29,3%	167	29,3%	360
	Spíše nespokojena(a)	1,3%	8	0,5%	3	0,9%	11
	Zcela nespokojena(a)	0,2%	1	0,3%	1	0,2%	2
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,4%	16	8,6%	49	5,3%	65
	Výborná	64,1%	422	60,6%	345	62,5%	766
	Velmi dobrá	26,5%	174	27,1%	154	26,8%	328
	Dobrá	6,2%	41	3,6%	20	5,0%	61
	Dostatečná	0,8%	5	0,1%	1	0,5%	6
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

Základní frekvence

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,6%	43	13,2%	75	9,7%	119
	Lepší	81,4%	535	74,7%	425	78,3%	961
	Stejný	10,7%	70	10,8%	61	10,7%	132
	Horší	1,4%	9	1,3%	7	1,3%	16
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227

		2011		2008		Total	
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	4,3%	28	8,1%	46	6,0%	74
	Určitě ano	77,8%	512	74,8%	426	76,4%	938
	Spíše ano	17,0%	112	16,7%	95	16,9%	207
	Spíše ne	0,7%	5	0,3%	2	0,5%	7
	Určitě ne	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	2
Total		100,0%	658	100,0%	569	100,0%	1 227



PŘÍLOHA: DOTAZNÍK

Dotazník

Upozornění: Prosim, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení.

1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

- 1 Neplánovaně, jako akutní případ
2 Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem
3 Byl/a jsem převezen/a odjinud

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?

- 1 Nečekal/a jsem
2 2-3 dny
3 Do jednoho týdne
4 Do jednoho měsíce
5 Do půl roku
6 Do roka
7 Do dvou let
8 Více než dva roky
9 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

- 1 Ne
2 Ano, jednou
3 Ano, 2-3 ×
4 Ano, 4 × nebo vícekrát
5 Nevím

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- 1 Příliš dlouhá
2 Tak akorát
3 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
4 Nevím

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?

- 1 Ano
2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ

6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

- 1 Velmi dobře a profesionálně
2 Průměrně
3 Velmi špatně
4 Nevzpomínám si

7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

- 1 Ano
2 Ano, v omezené míře
3 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
4 Ne, nežádal/a jsem informace

8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?

- 1 Do 15 minut
2 Méně než jednu hodinu
3 Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
4 Dvě a více hodin
5 Nepamatuji se

9. Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení.
(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

POBYT V ZAŘÍZENÍ

10. Rušil Vás v noci hluk?

- 1 Ne
2 Ano, hluk ostatních pacientů
3 Ano, hluk zaměstnanců zařízení
4 Ano, hluk zvenčí

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- 1 Velmi dobrá
2 Spíše dobrá
3 Spíše špatná
4 Velmi špatná
5 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- 1 Příliš mnoho
2 Přiměřené
3 Příliš málo
4 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Nevím

Dotazník

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

- 1 Ano, znal/a jsem ho jménem
- 2 Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
- 3 Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

- 1 Ano
- 2 Ne

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- 1 Velmi dobrý
- 2 Dobrý
- 3 Nepříliš dobrý
- 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
- 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne
- 5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy
- 4 Lékař se mnou nehovořil

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a
- 5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4 Termíny byly vždy dodrženy
- 5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2 Dostával/a optimální množství léků
- 3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5 Nevím

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplíte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec
- 5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

47. Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBEČNĚ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. 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:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S3. Rok narození (prosím dopište):

19

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2006

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):



Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vhodte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění z nemocnice

47. Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. 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:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotila(a) Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. V této nemocnici jste byl(a) hospitalizován(a) jako:

- 1 Civilista
- 2 Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S6. Rok narození (prosím dopište):

19

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v této nemocnici, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):

✉

Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vhod'te, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.



Masarykova městská nemocnice v Jilemnici

Jilemnice: Shrnutí výsledků

Souhrnná spokojenost

- **Výzkum prokázal, že kvalita péče v je na vynikající úrovni. Nemocnice získala od pacientů vynikající hodnocení a hned napoprvé dosáhla ratingu A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb). Nemocnice splnila metodické i výkonnostní požadavky na udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT. Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 85,8 %.**
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti Porodnice, Gynekologie a Chirurgie. Vysoké hodnocení porodnice je poměrně neobvyklé, protože je známo, že na porodnicích bývá vlivem postpartální deprese hodnocení většinou výrazně podprůměrné.
- O kvalitě nemocnice a dobrém řízení svědčí velmi vyrovnané výsledky na všech odděleních zapojených do měření.

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je skoro ze 3/4 zastoupen ženami a z 48 % zastoupen pacienti nad 50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Podíl akutní případů a plánovaných hospitalizací je vyrovnaný. Při plánovaném přijetí nečeká většina pacientů déle než 1 měsíc, 47 % pacientů nečekalo vůbec.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká souhrnná spokojenost s nemocniční péčí je odrazem vysoké spokojenosti v jednotlivých dimenzích.
- **Dokonce u 7 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče a přijetí do nemocnice.**

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
Seznámení s právy nemocného, Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře, Hodnocení postoje celého personálu nemocnice, Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice, Vysvětlení péče po propuštění rodině, Pády z lůžka, Doba podávání jídel
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
Kvalita jídla, Doba ranního buzení, Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice, Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry, Zajištění citových a duchovních potřeb, Znalost ošetřujícího lékaře a Srozumitelnost odpovědí lékařů.

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Souhrnná spokojenost s oběma hlavními profesními skupinami je také velmi vysoká (u sester činí 87,6 %, u **lékařů** 83 %).



OBEČNÉ

Parametry projektu

Návratnost dotazníků

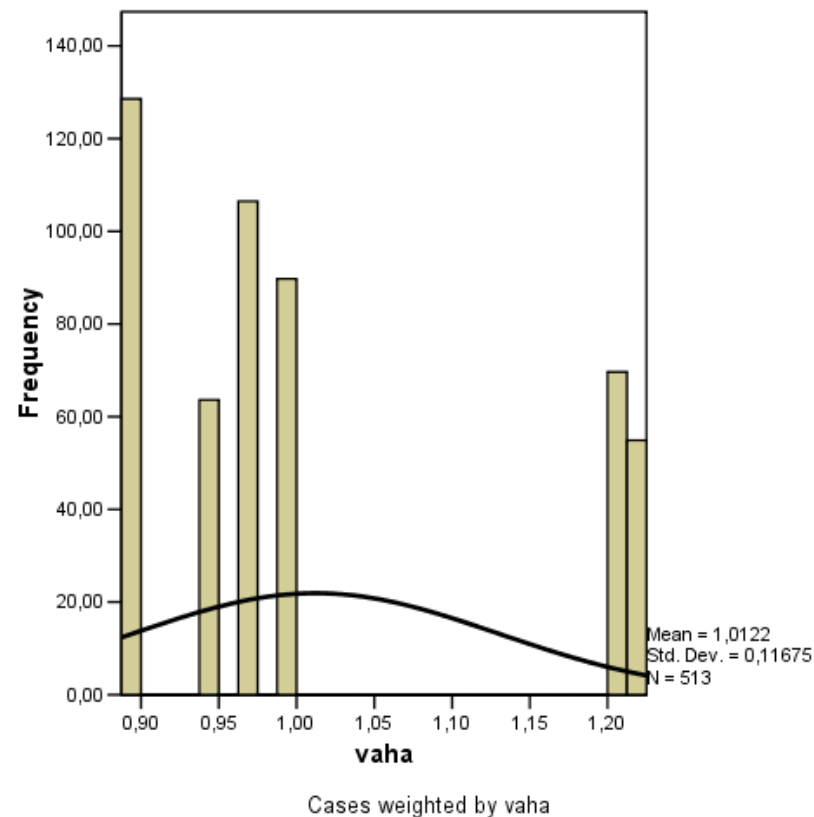
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných odděleních nemocnice v Jilemnici hospitalizováno celkem 766 pacientů.
- V těchto odděleních nebylo v rozhodném období do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnic 60 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 513 validních dotazníků.
- **Úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 72,7 procent.**

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 513
- Termín anketního šetření: září až listopad 2011 – sběr dat v čase ukazuje graf na následující straně.

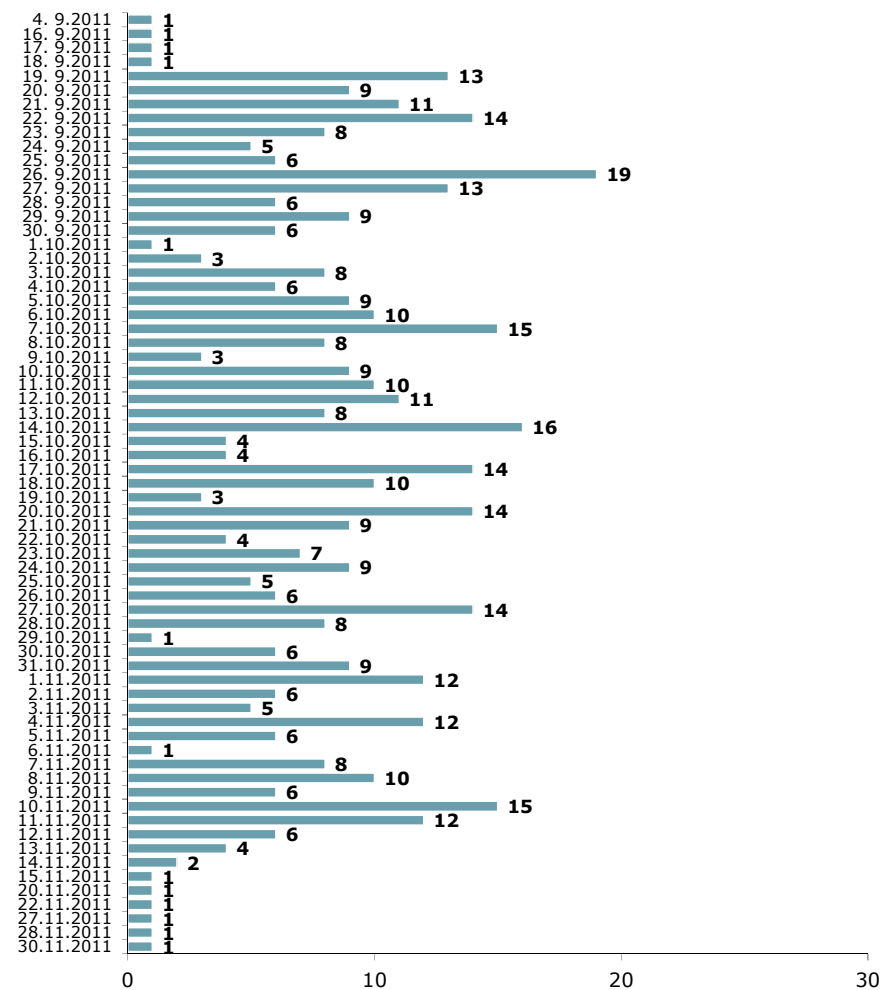
Vážení dat

- 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 0,9 – 1,22; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů. Rozložení vah v datovém souboru ukazuje graf vpravo.



Masarykova MN v Jilemnici: Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=513

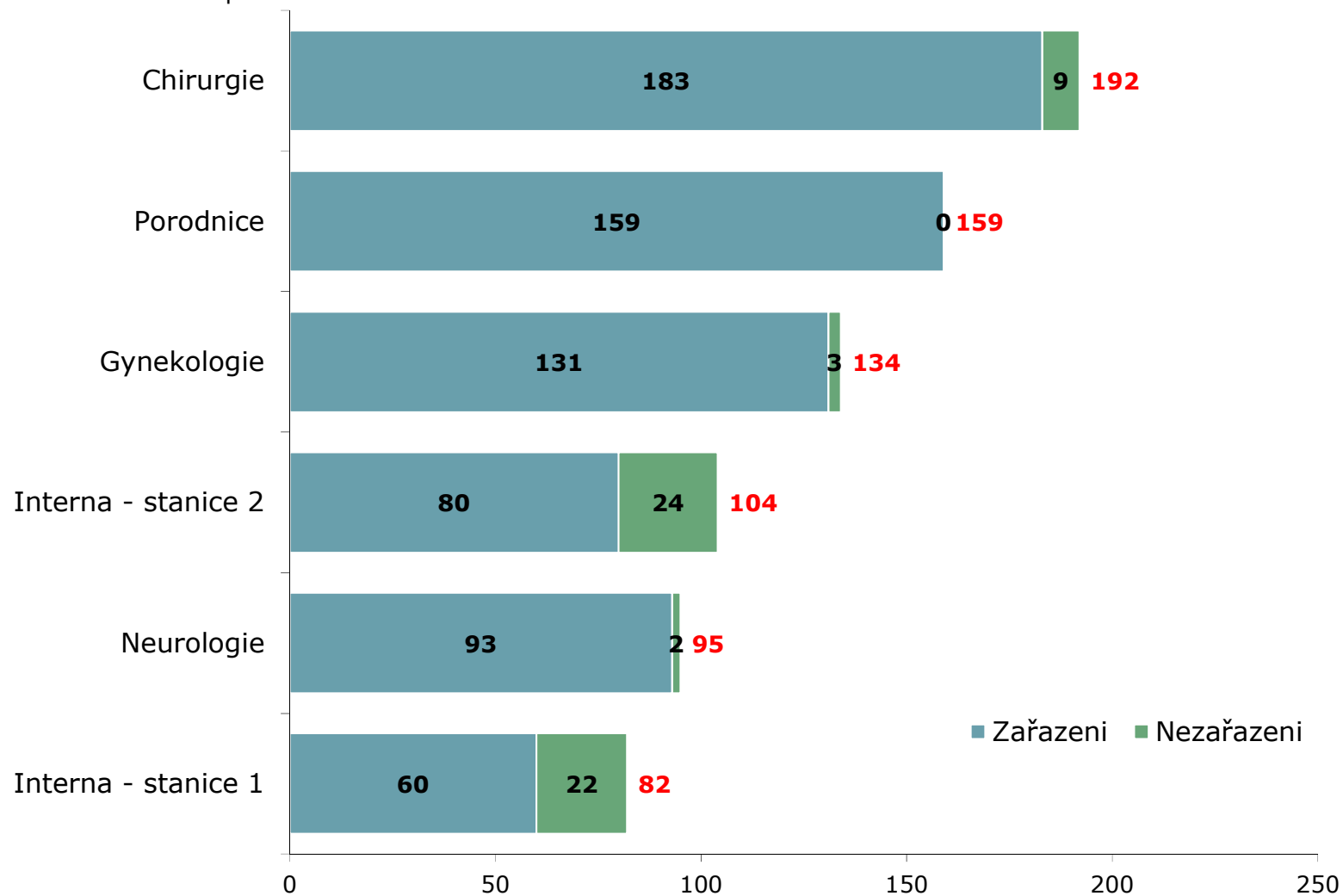


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Počet propuštěných pacientů

Masarykova MN v Jilemnici: Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

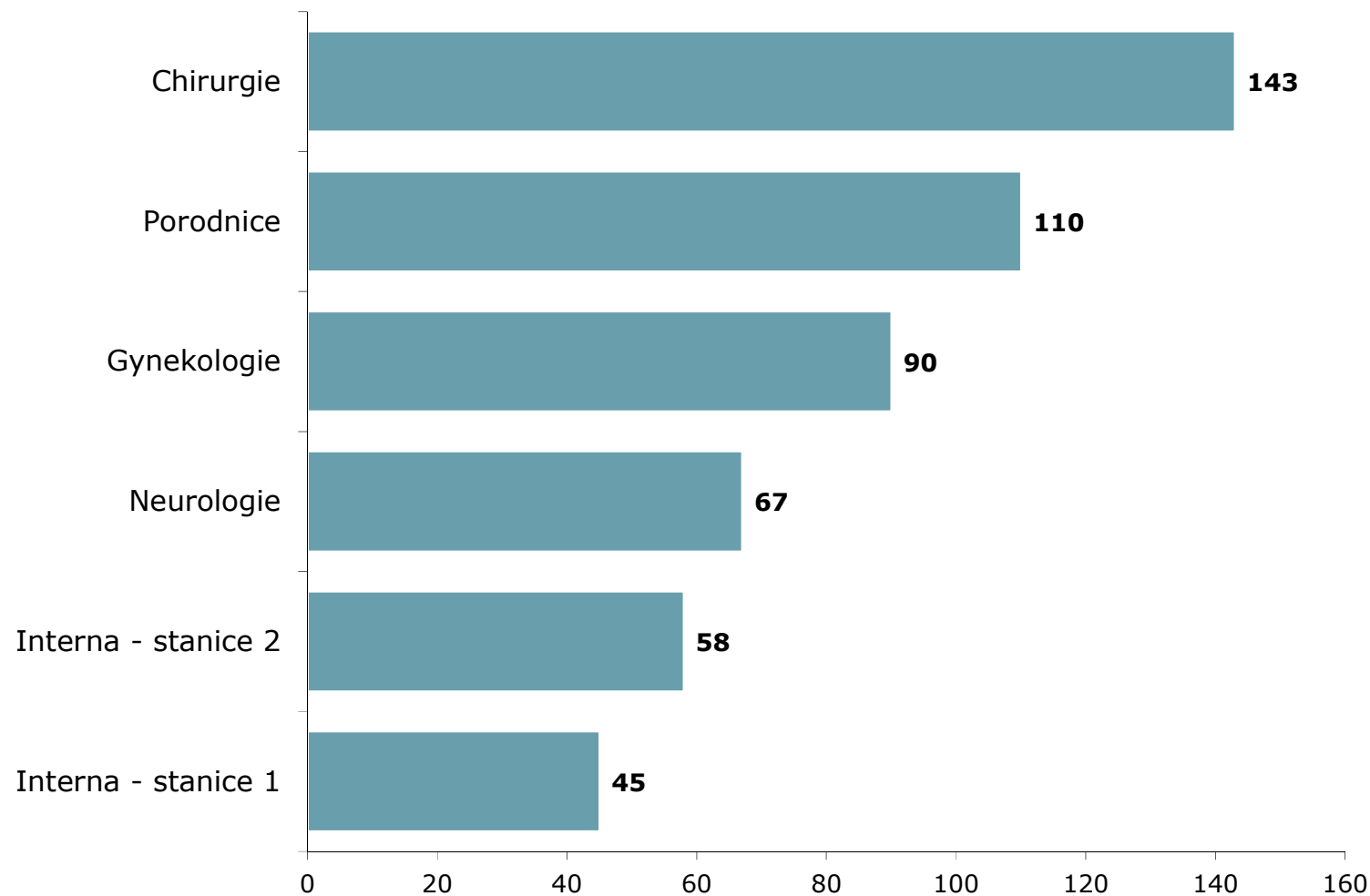


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Počet vrácených dotazníků

Masarykova MN v Jilemnicích: Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=513

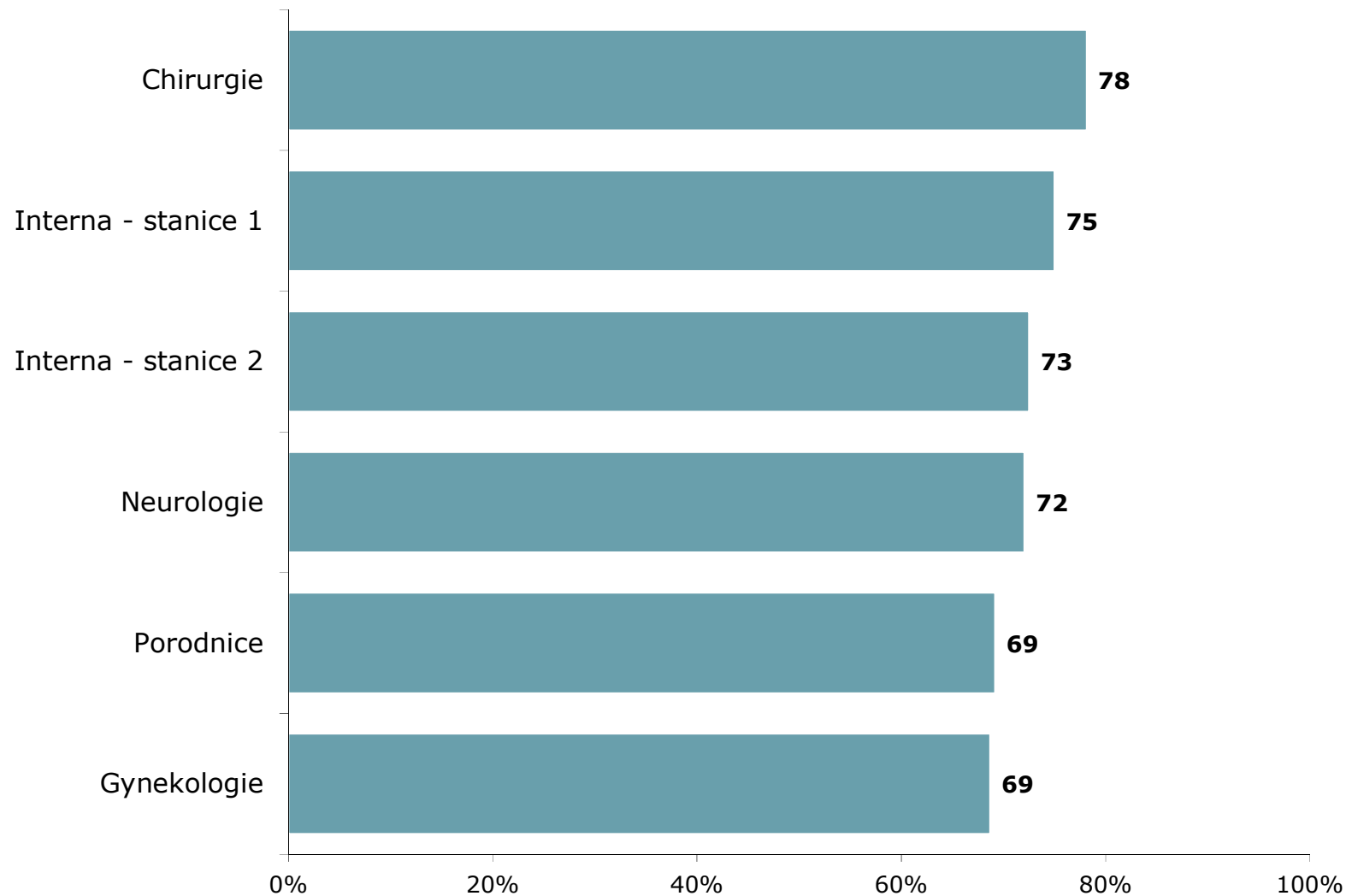


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Návratnost dotazníků

Masarykova MN v Jilemnici: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

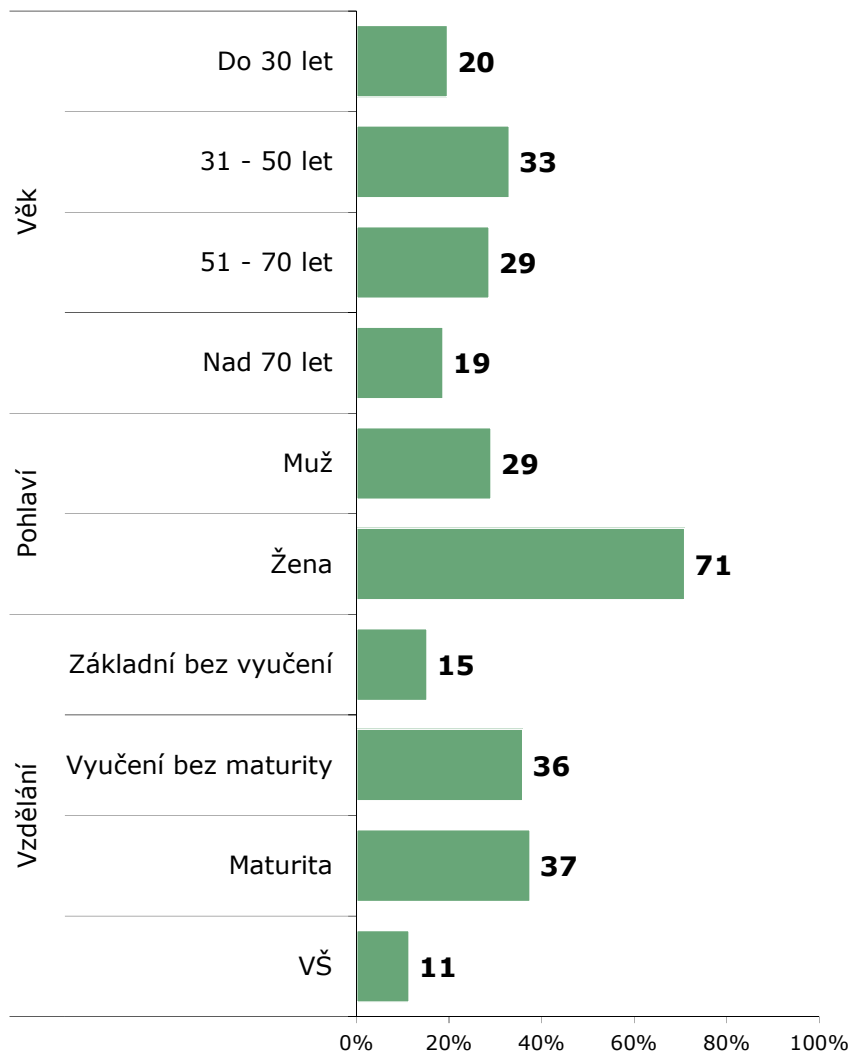


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Struktura pacientů, přijetí do nemocnice

Demografická struktura pacientů

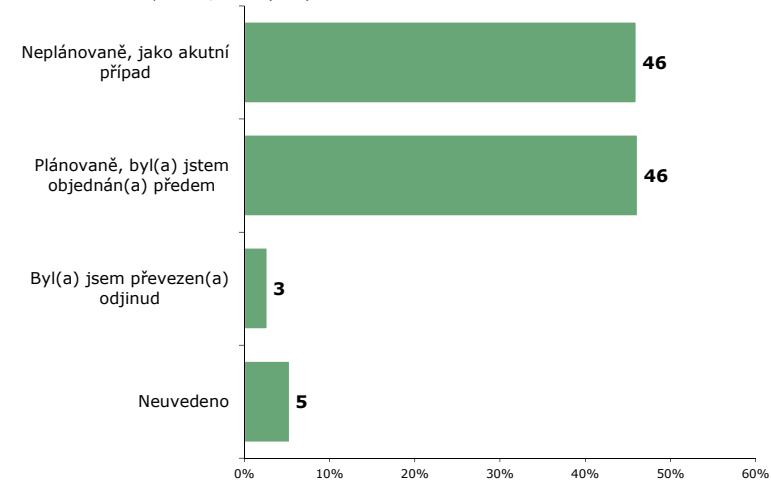
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=513 (2011)



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?

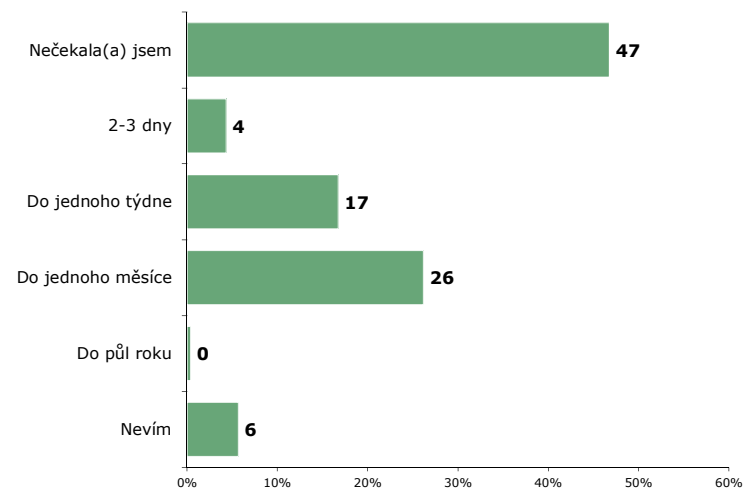
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=513 (2011)



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, n=237(2011)



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

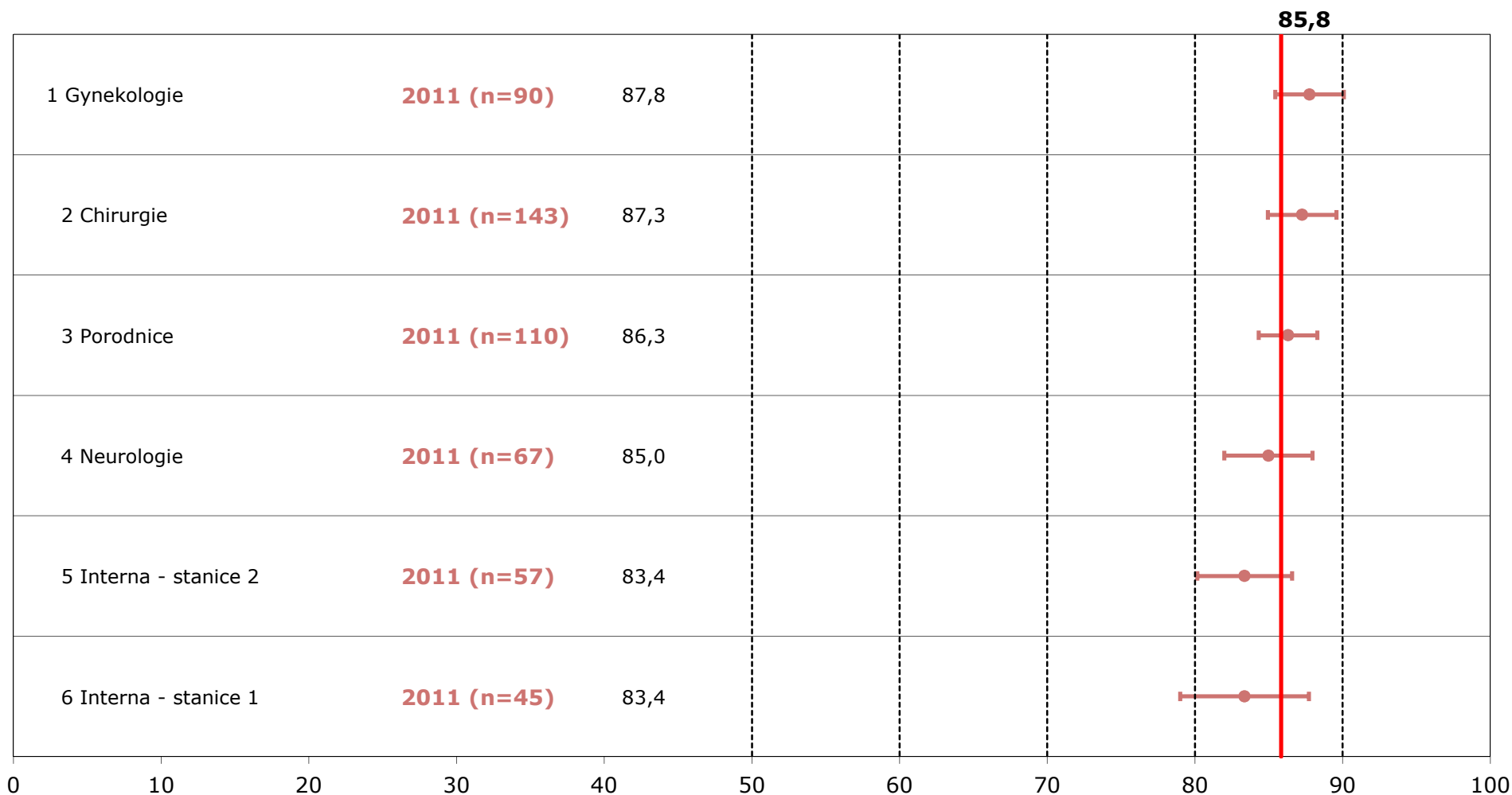


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Masarykova MN v Jilemnici: Souhrnná spokojenost

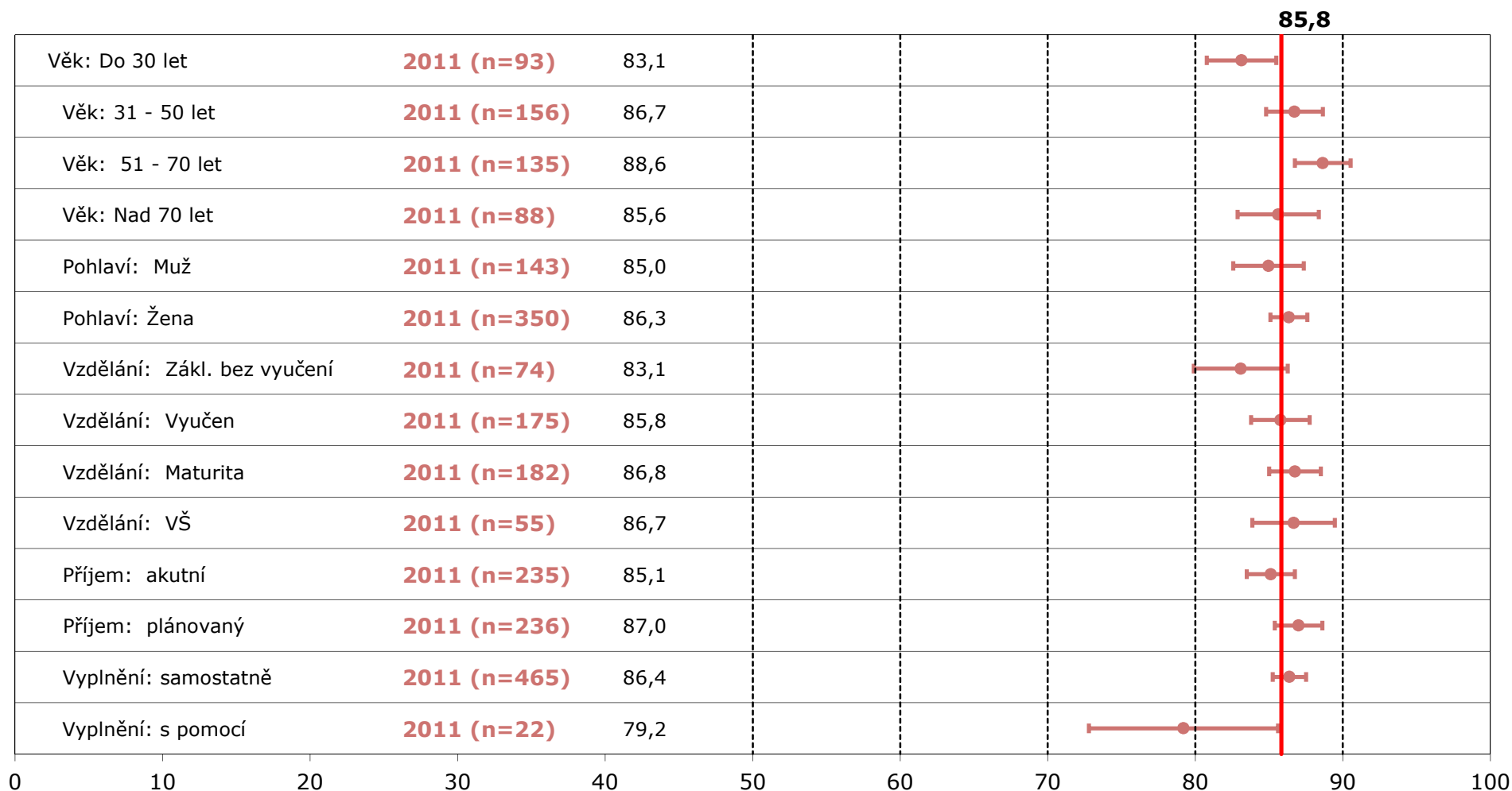
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN Jilemnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



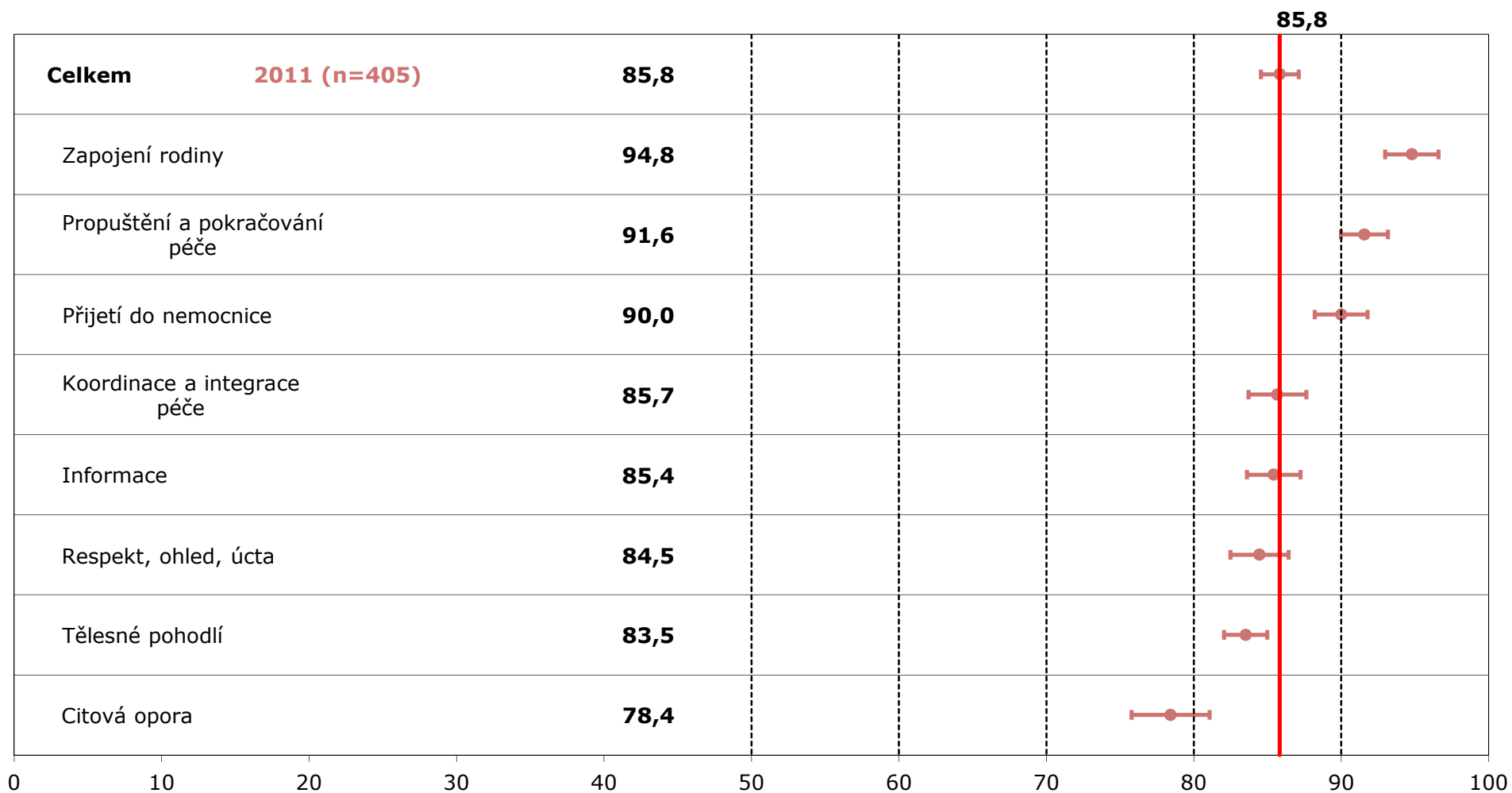
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Masarykova MN v Jilemnici: Souhrnná spokojenost

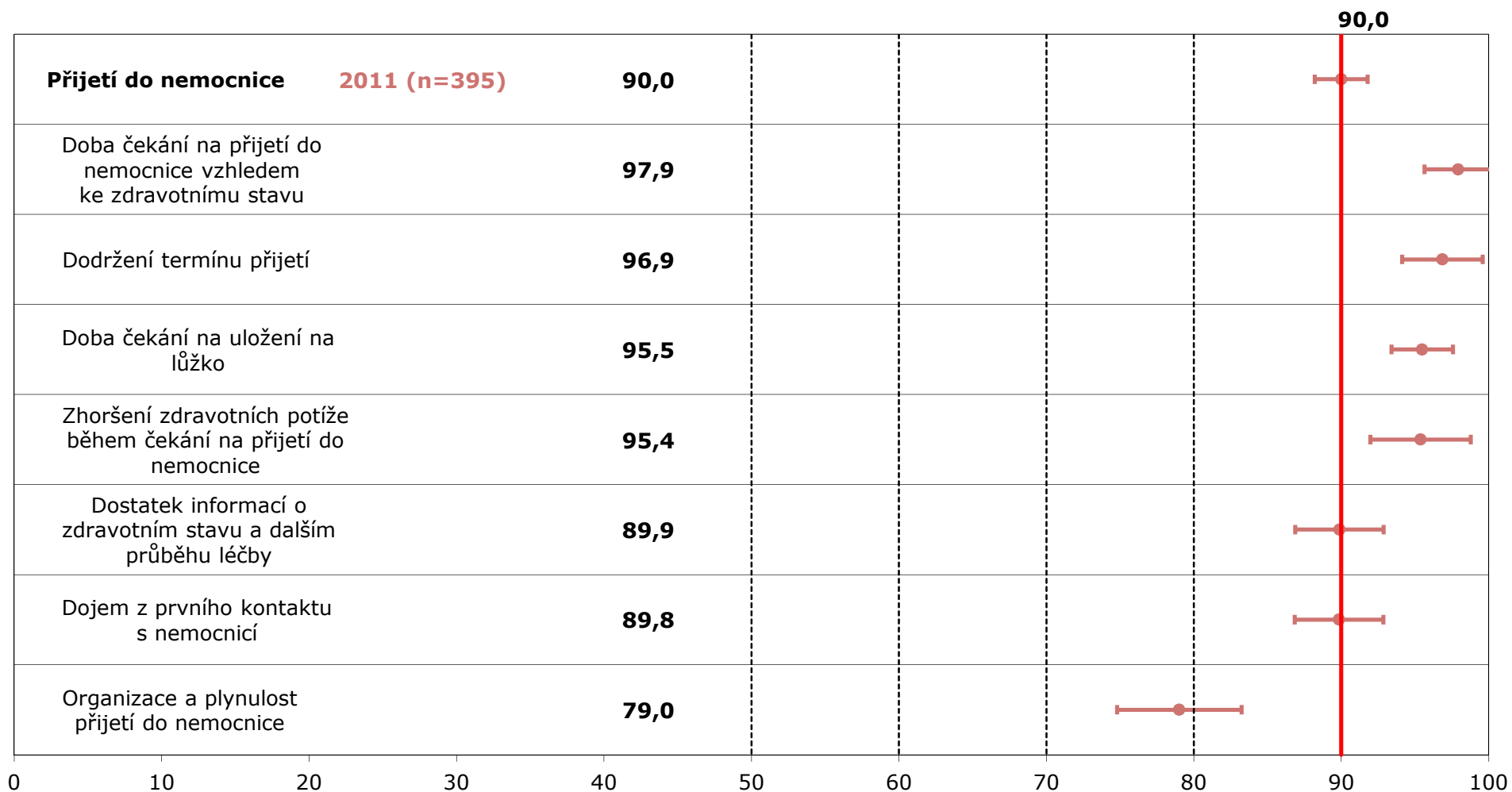
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Přijetí do nemocnice

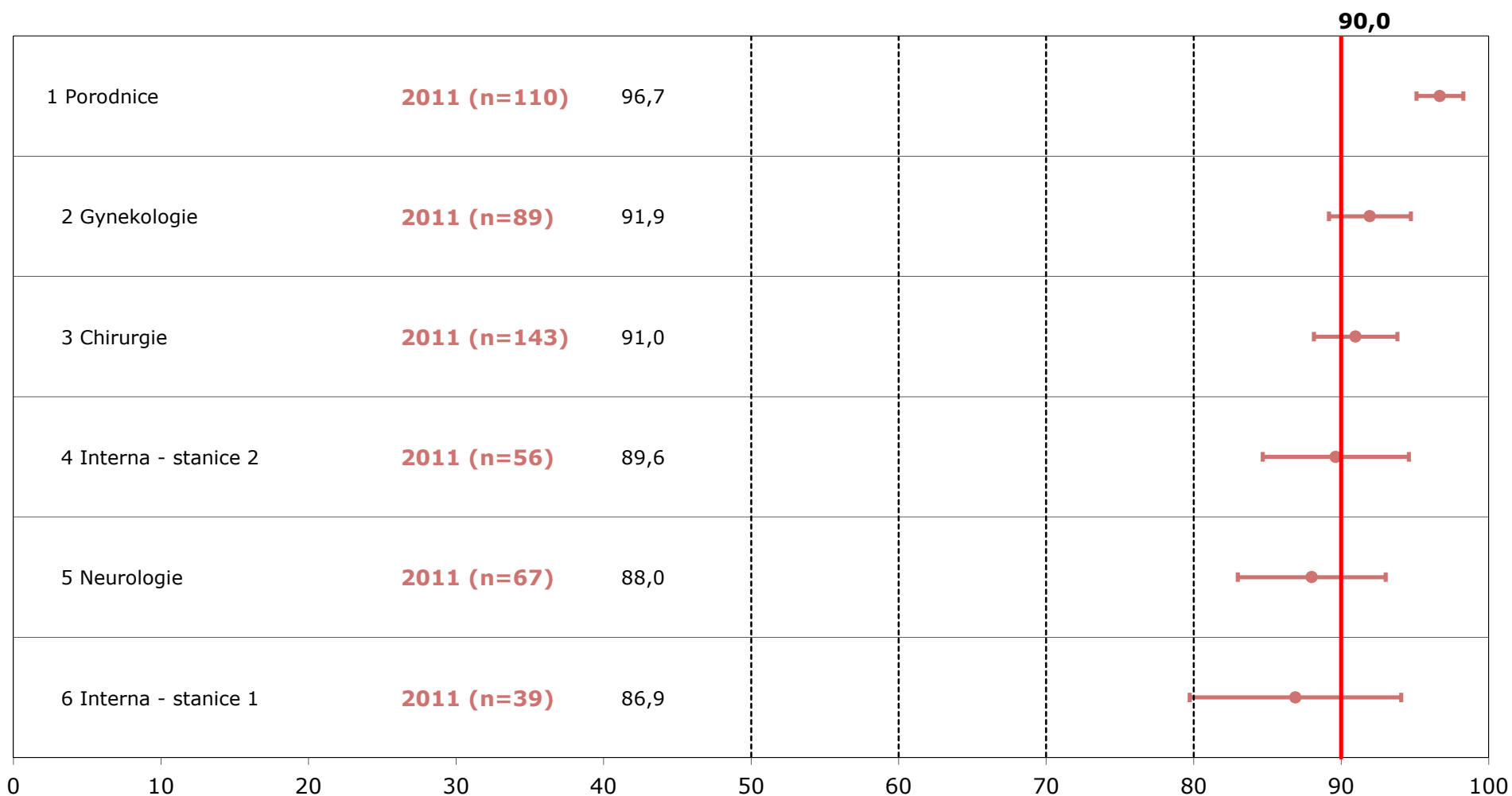
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Přijetí do nemocnice

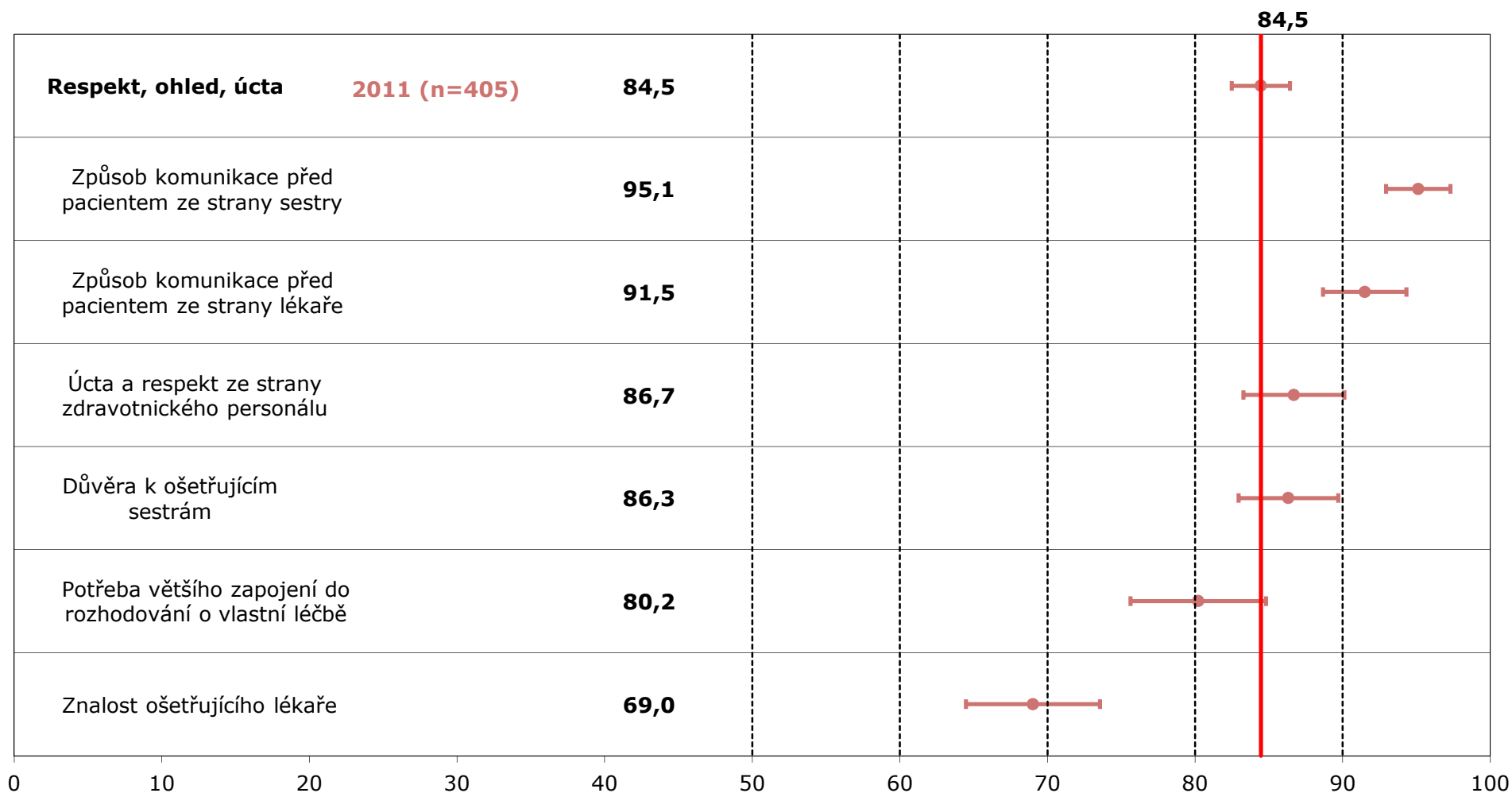
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Respekt, ohled, úcta

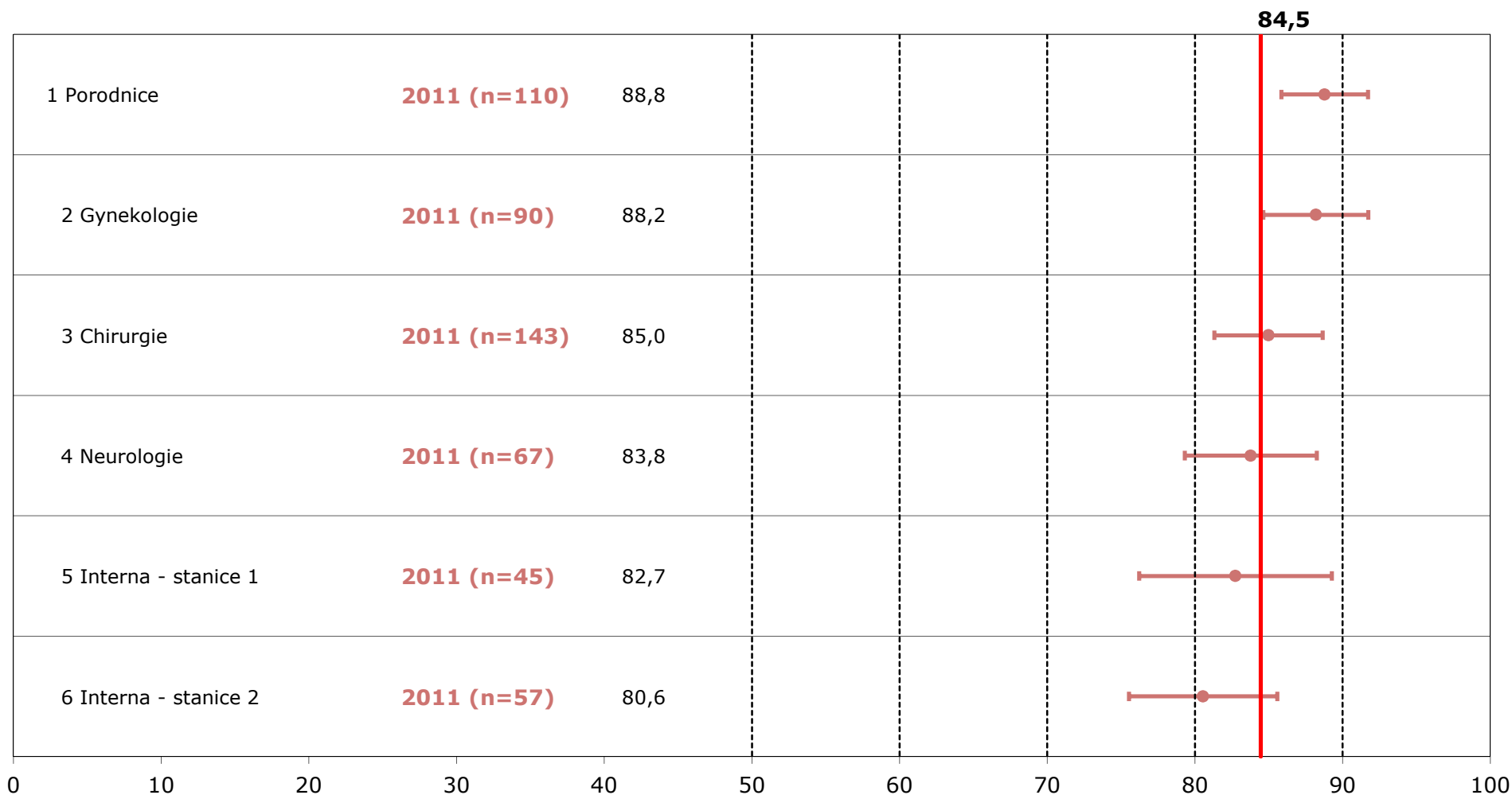
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Respekt, ohled, úcta

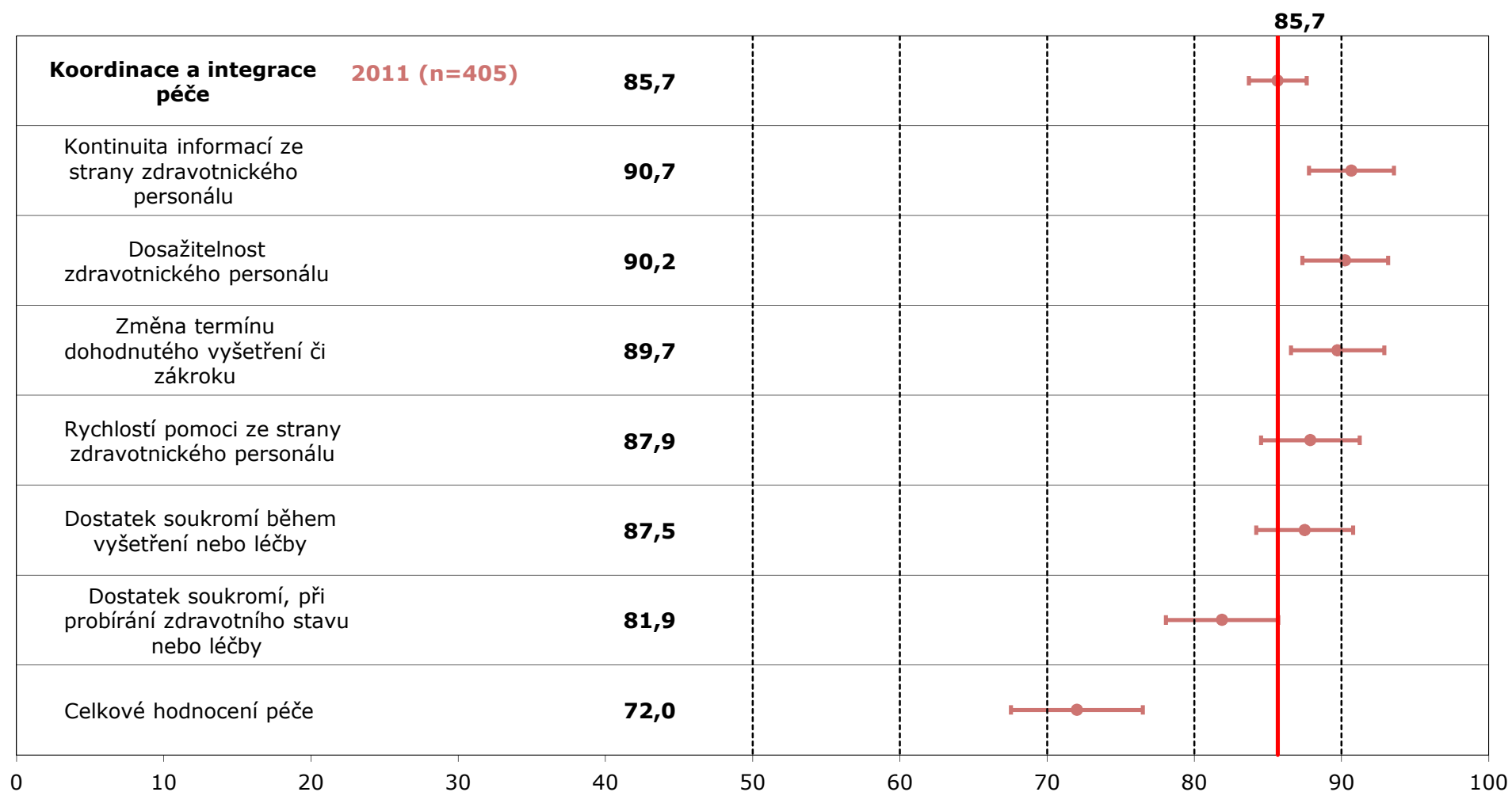
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Koordinace a integrace péče

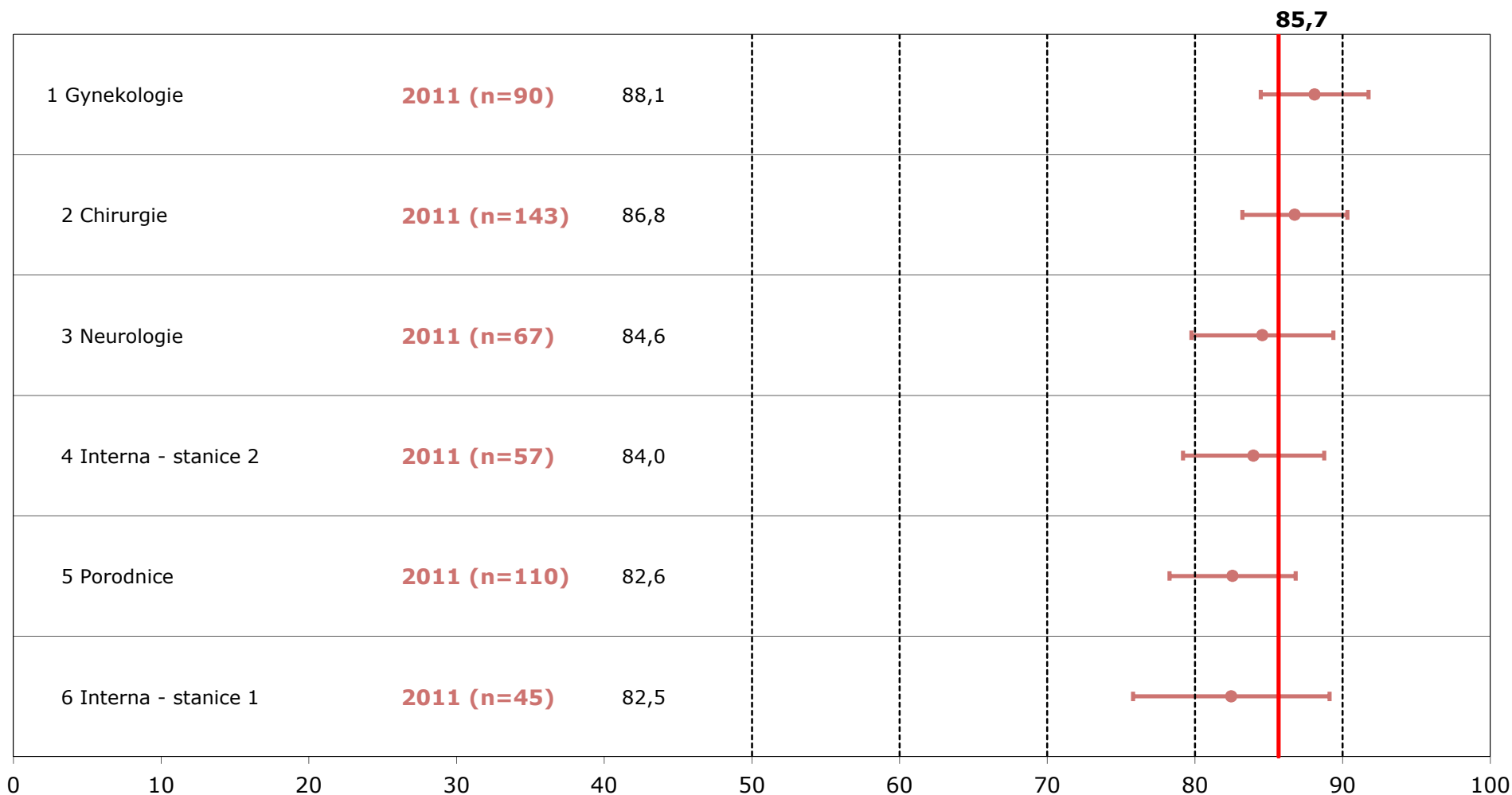
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Koordinace a integrace péče

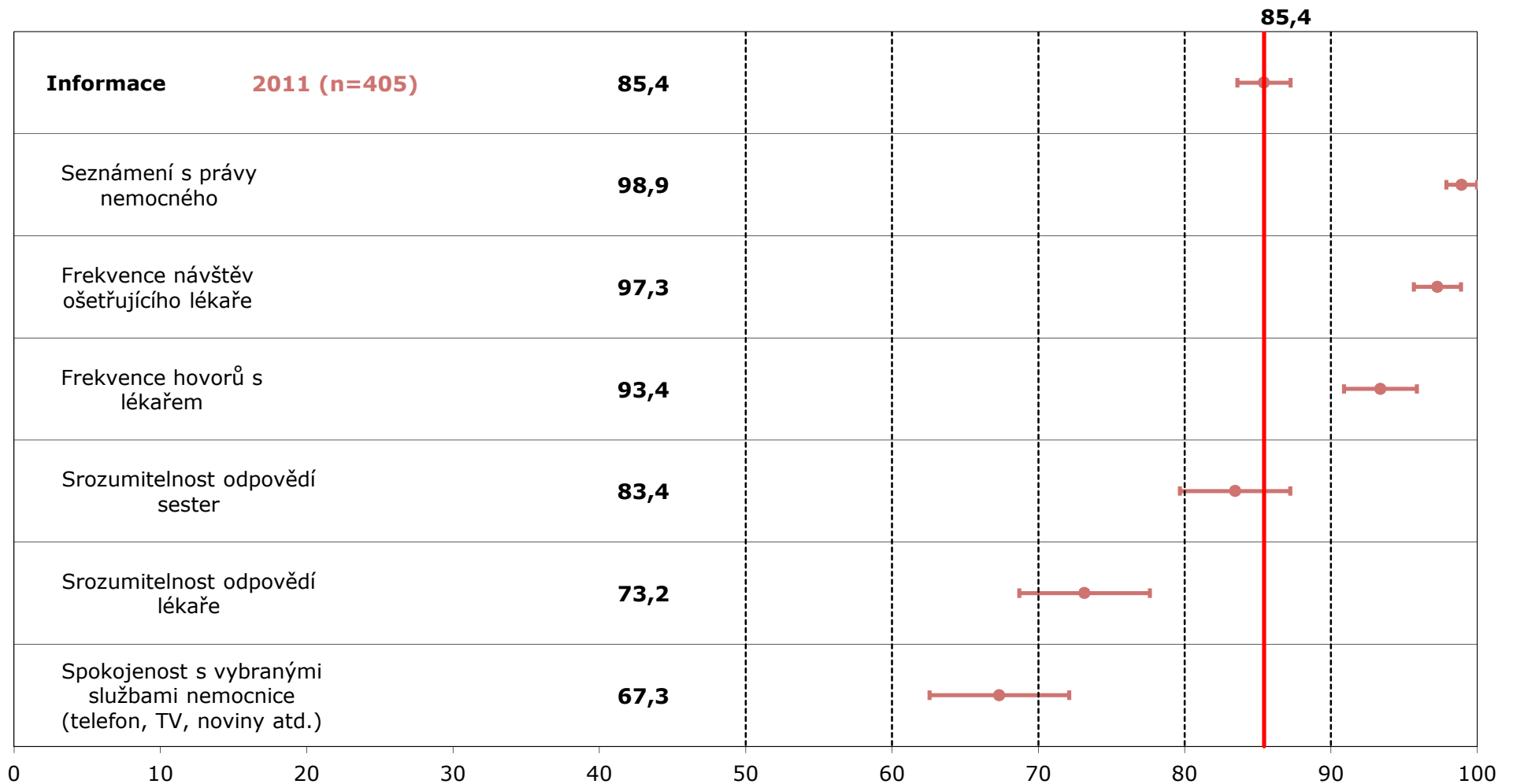
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Informace, komunikace

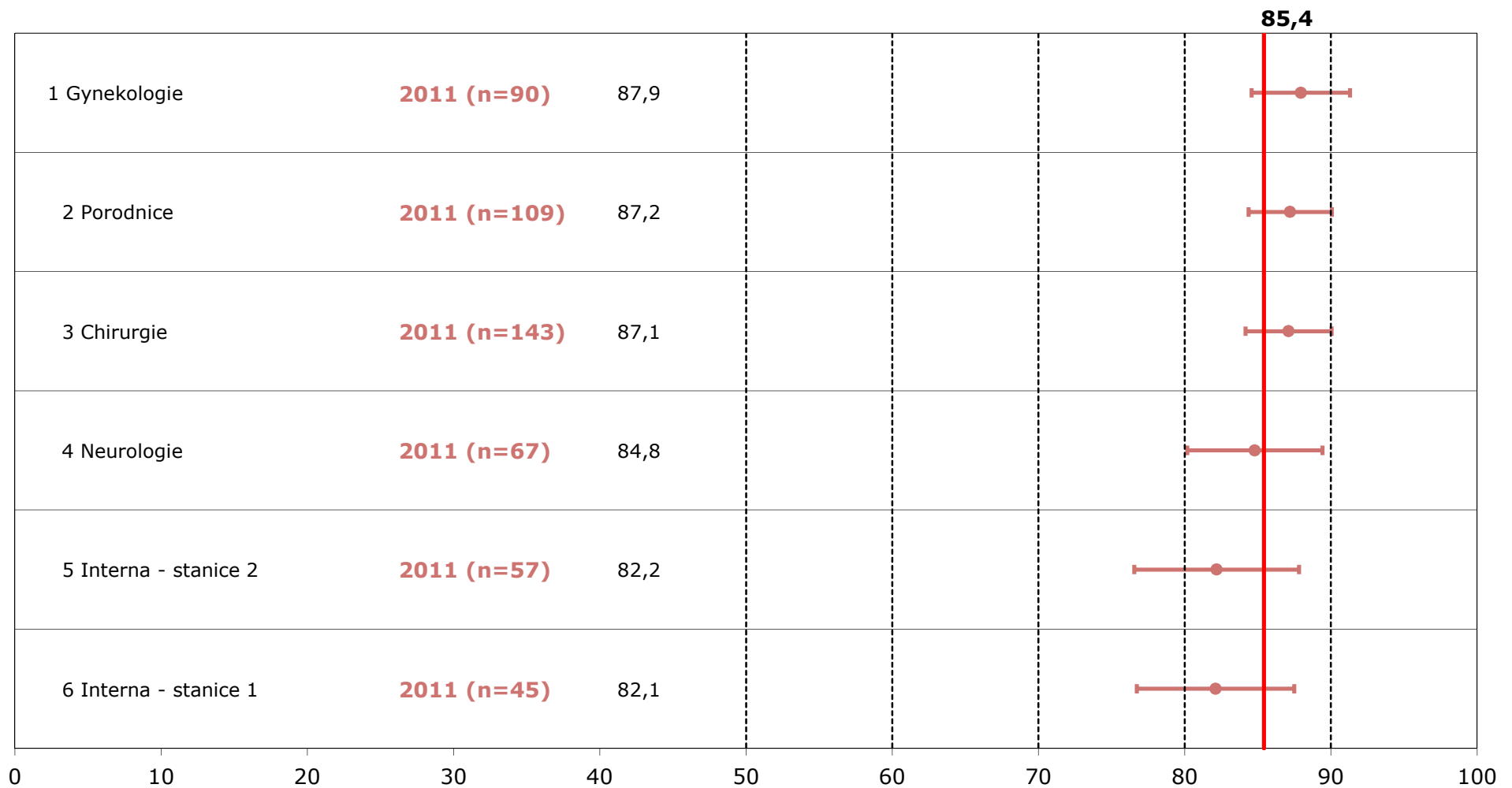
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Informace, komunikace

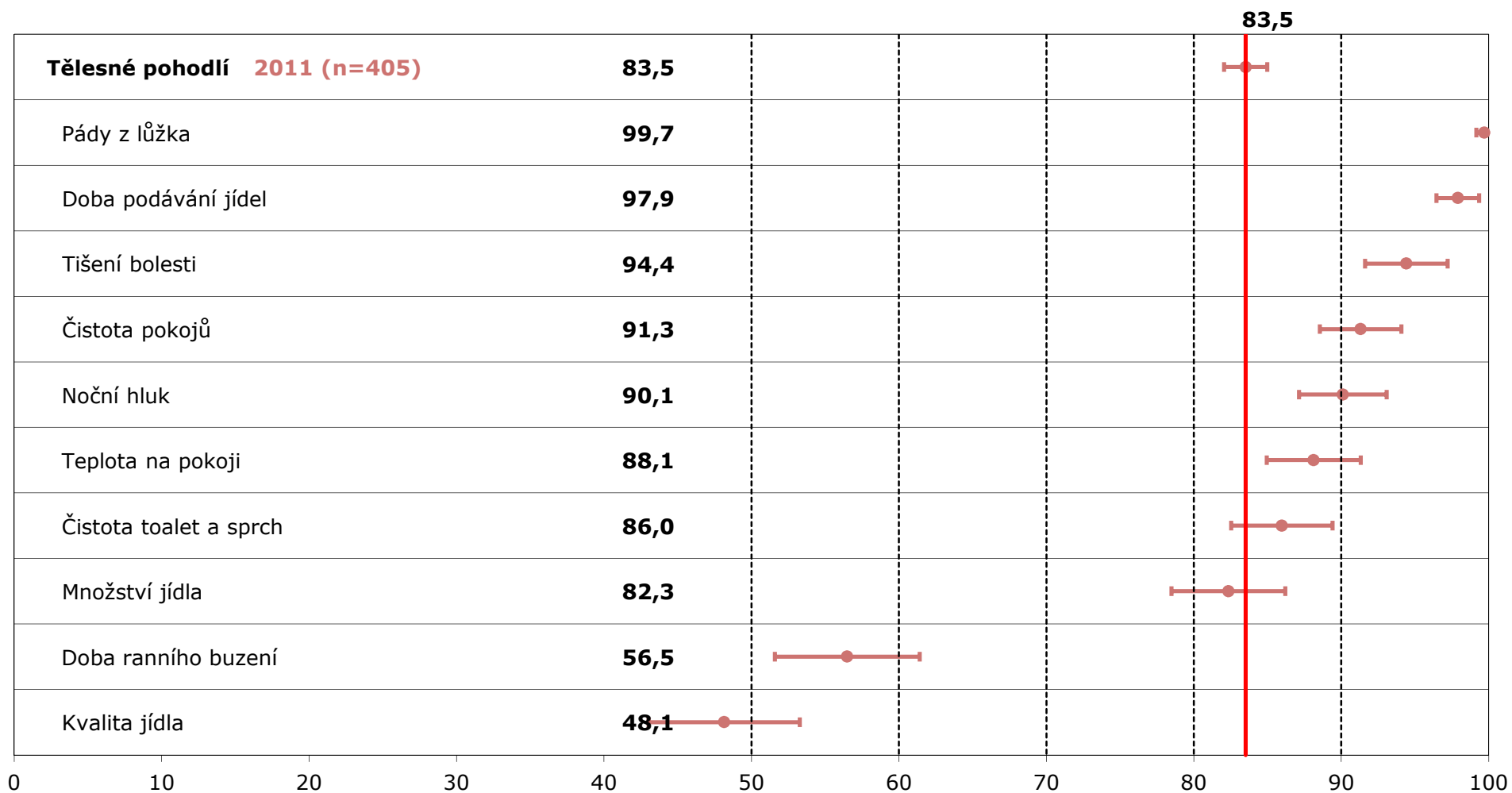
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Tělesné pohodlí

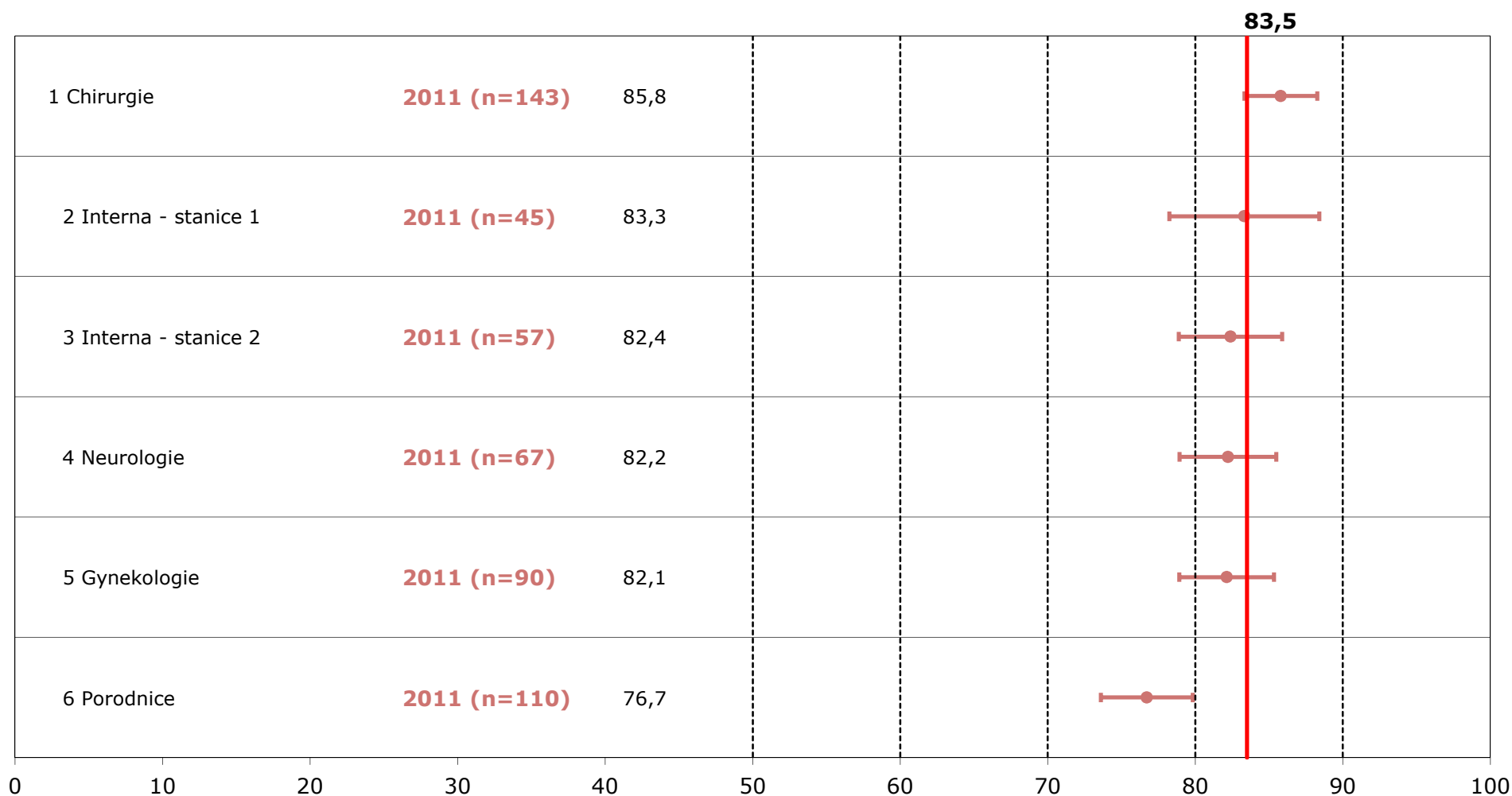
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Tělesné pohodlí

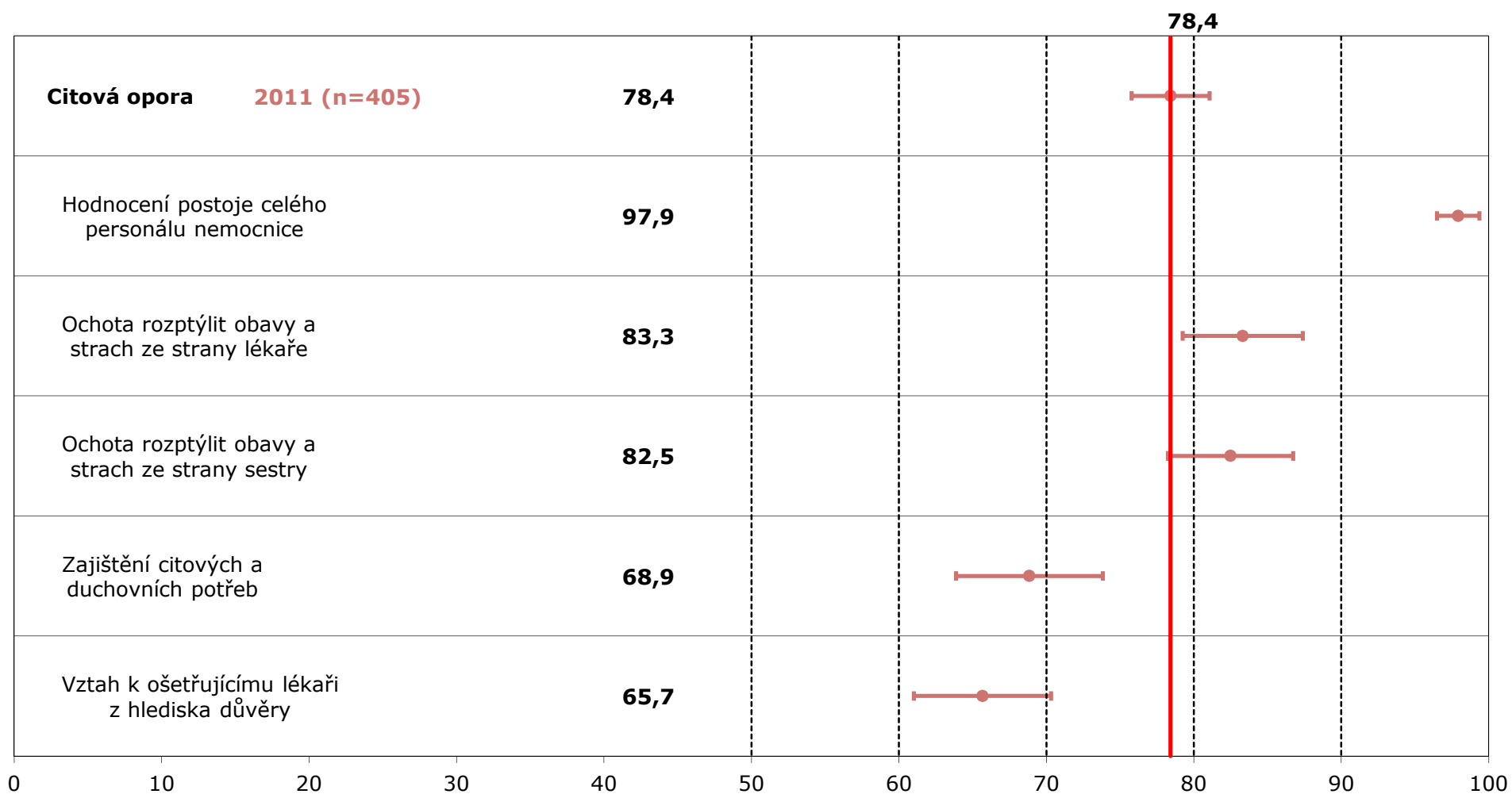
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

MMN v Jilemnici: Citová opora

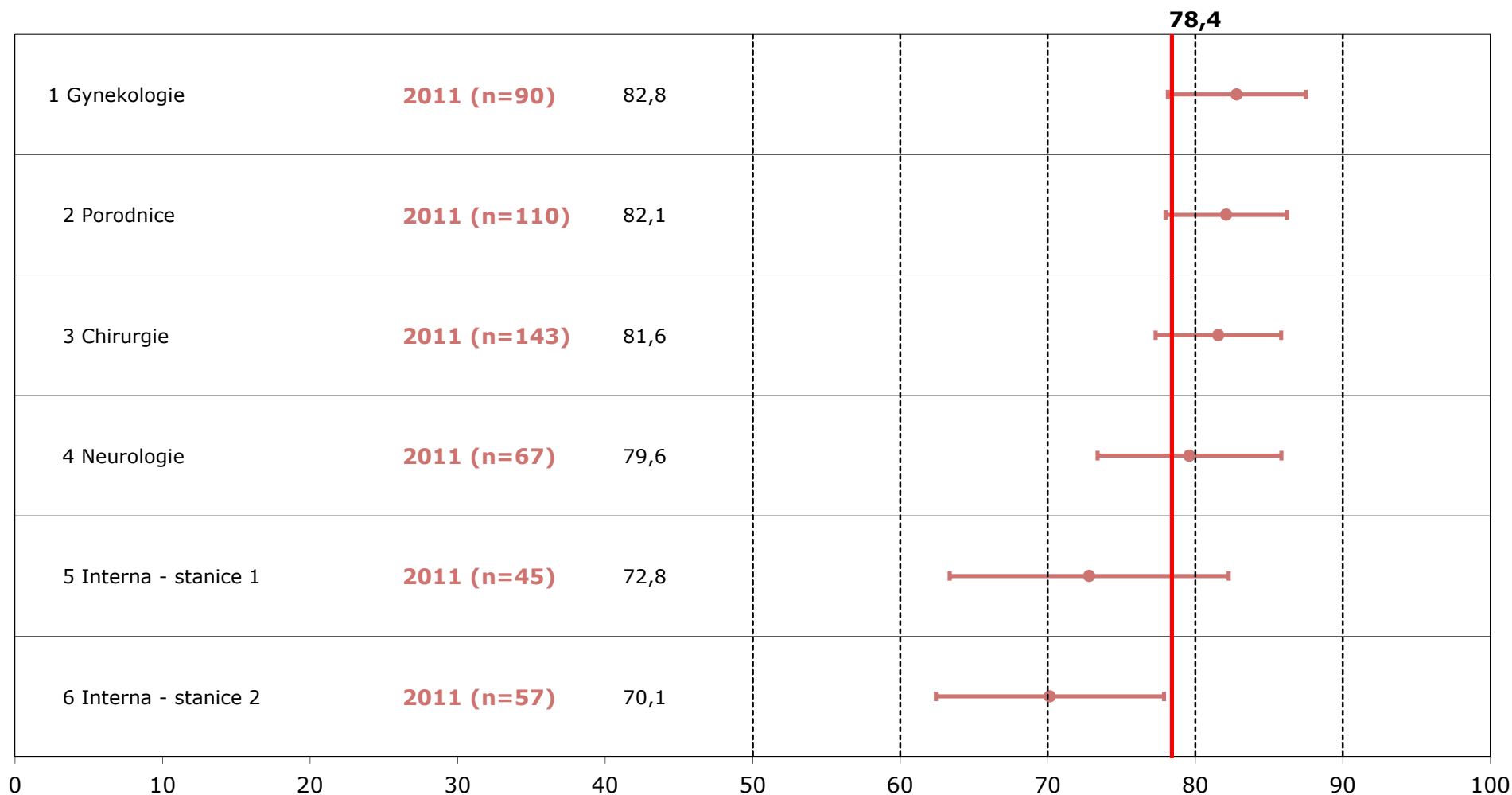
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice, Jilemnice, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Citová opora

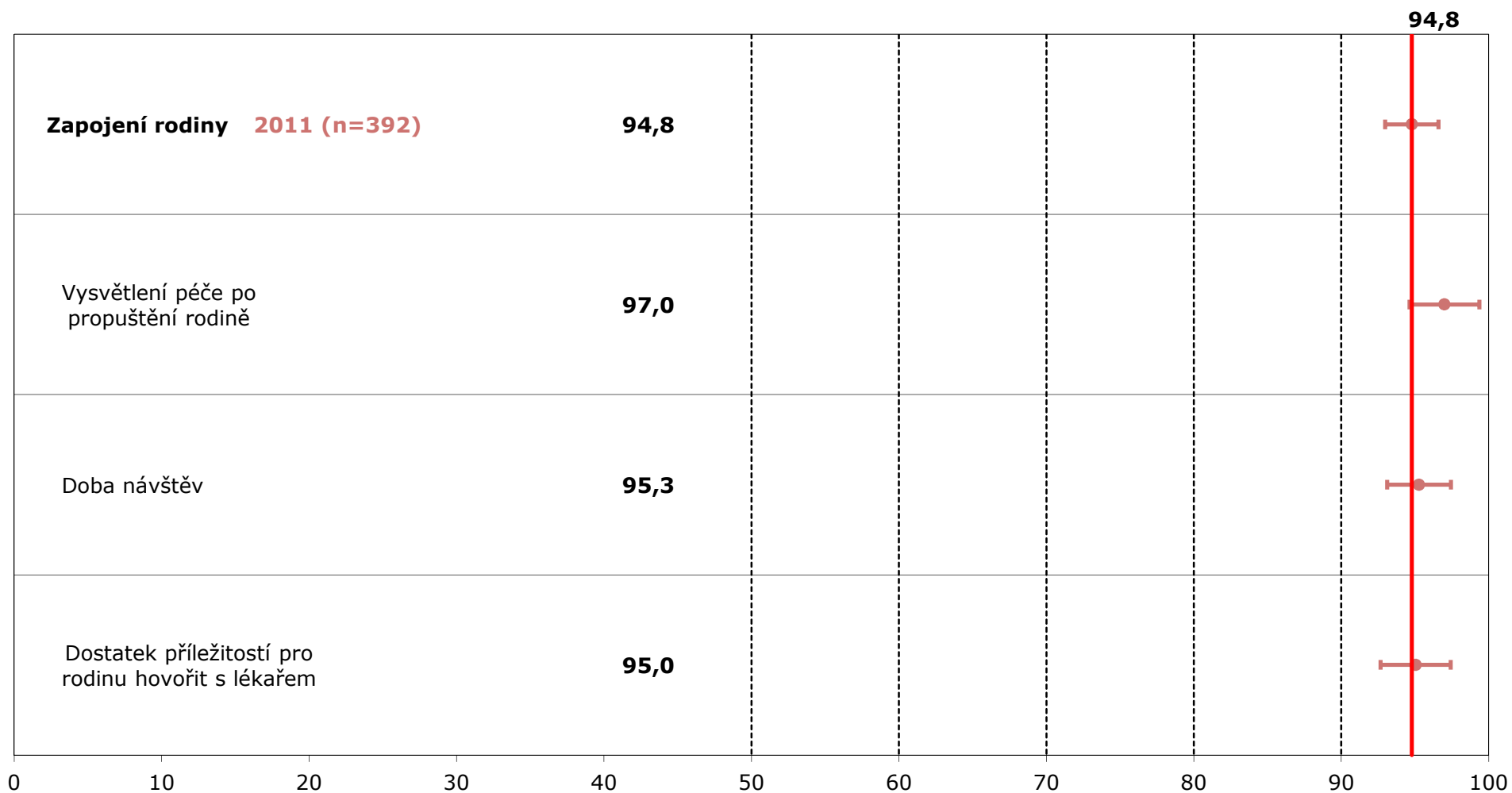
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Zapojení rodiny

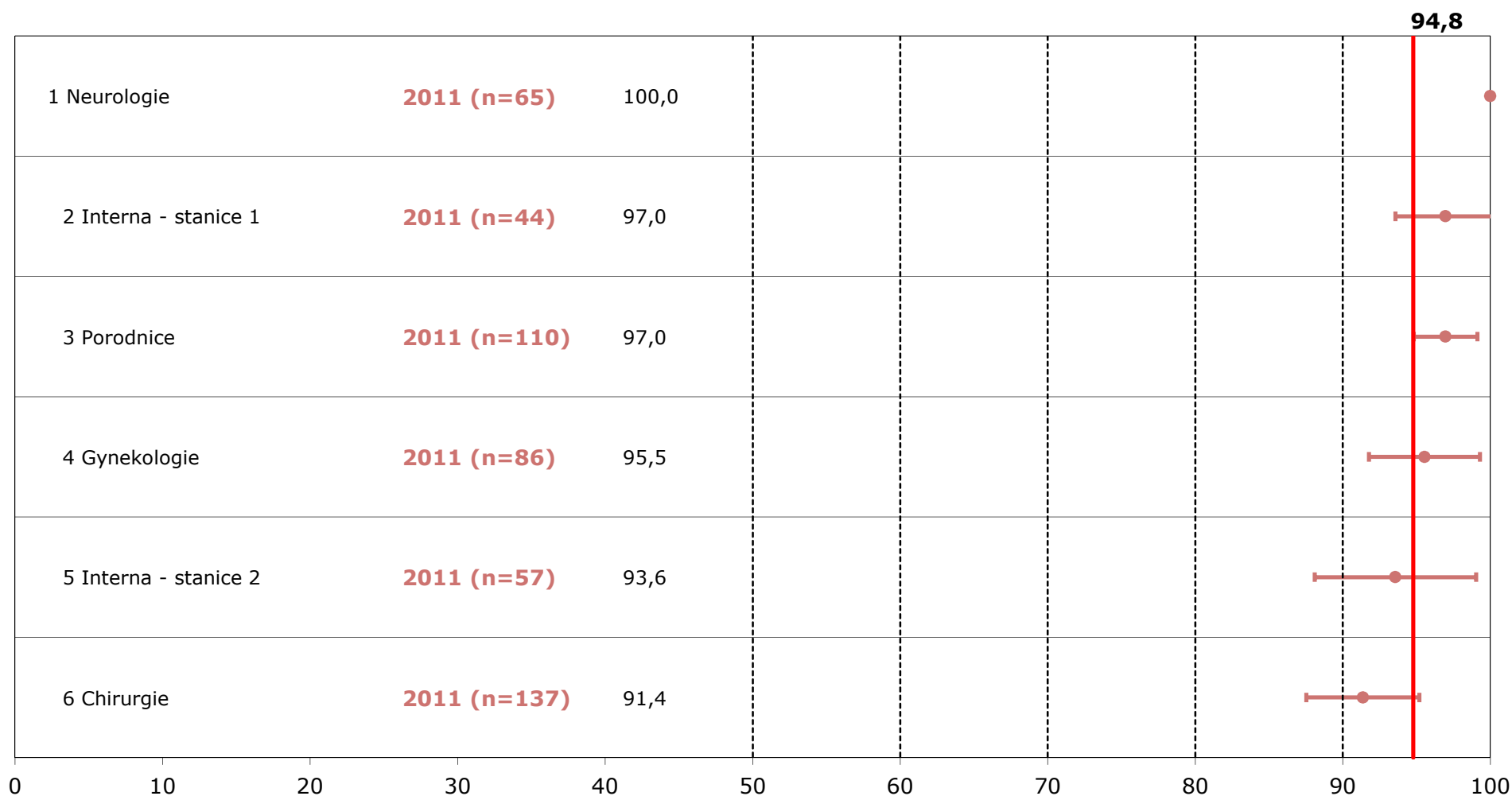
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Zapojení rodiny

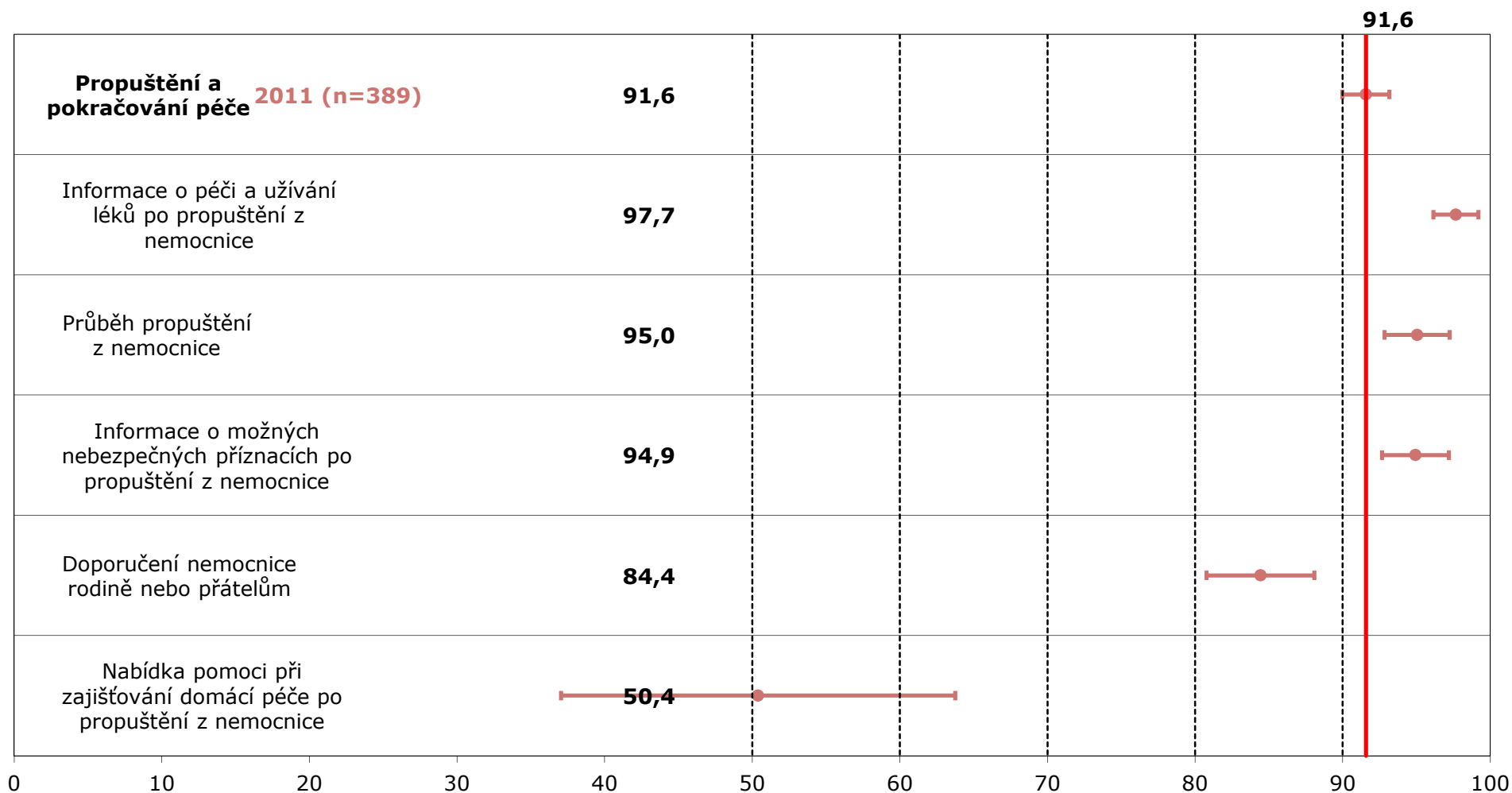
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Propuštění a pokračování péče

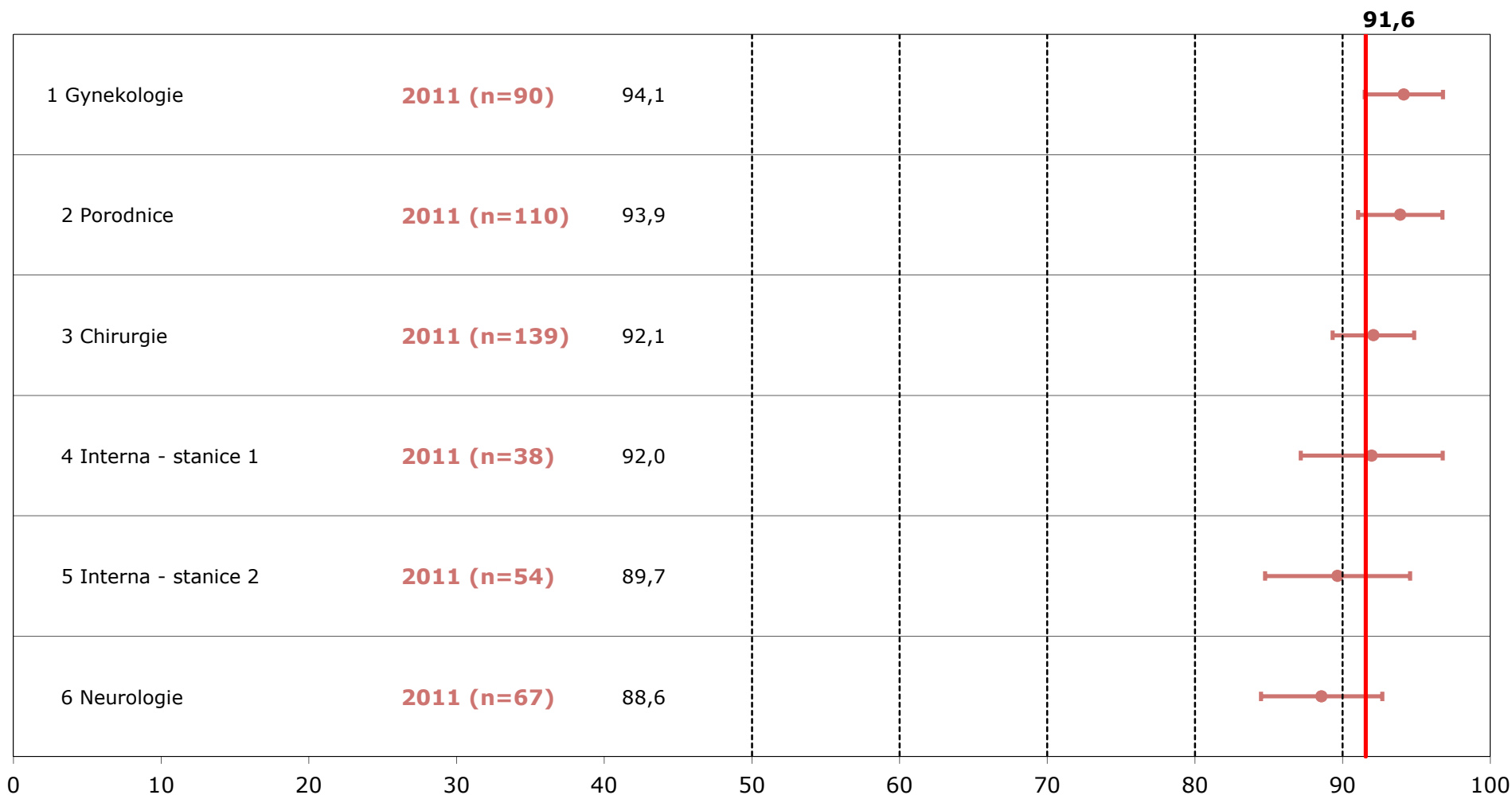
Základ: Všichni pacienti



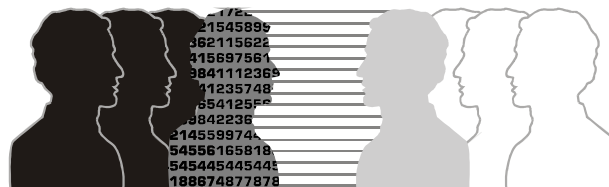
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

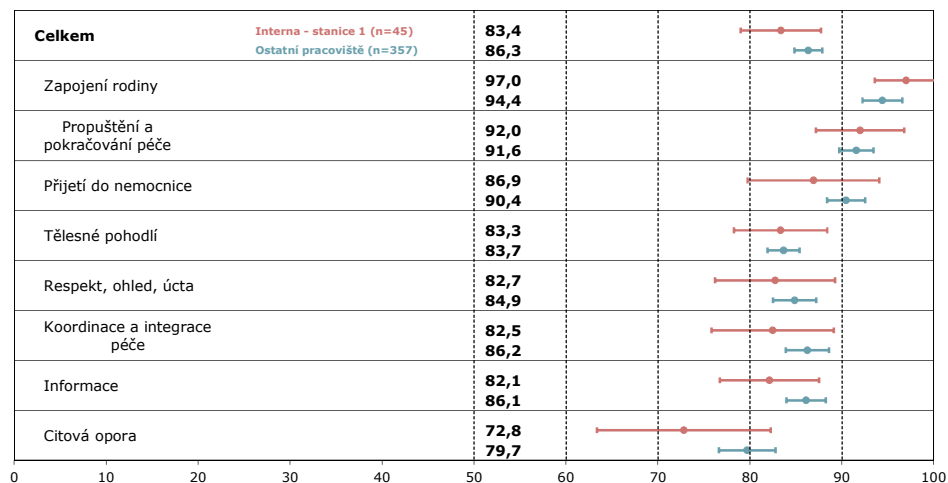
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, Liberecký kraj, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interna - stanice 1									
Interna - stanice 2							-		
Gynekologie									
Chirurgie						+		-	
Neurologie								+	

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

Masarykova MN v Jilemnici: Porovnání s ostatními pracovišti

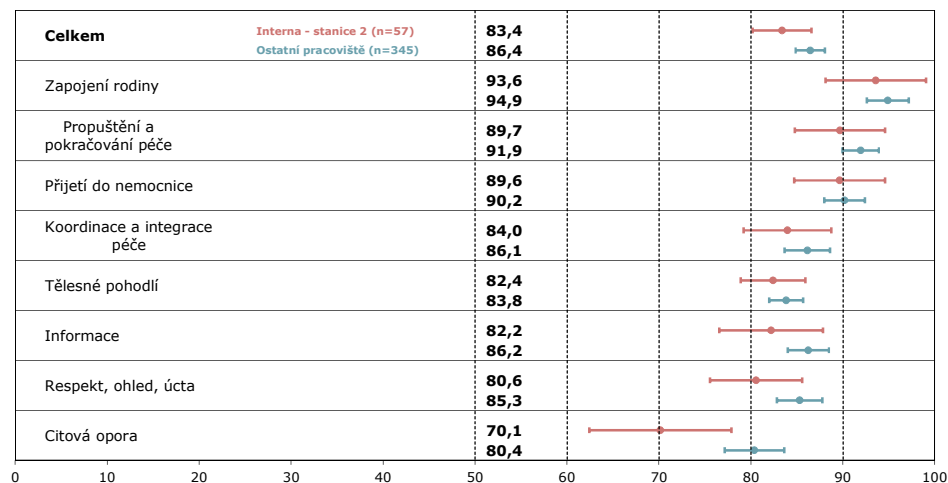
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Porovnání s ostatními pracovišti

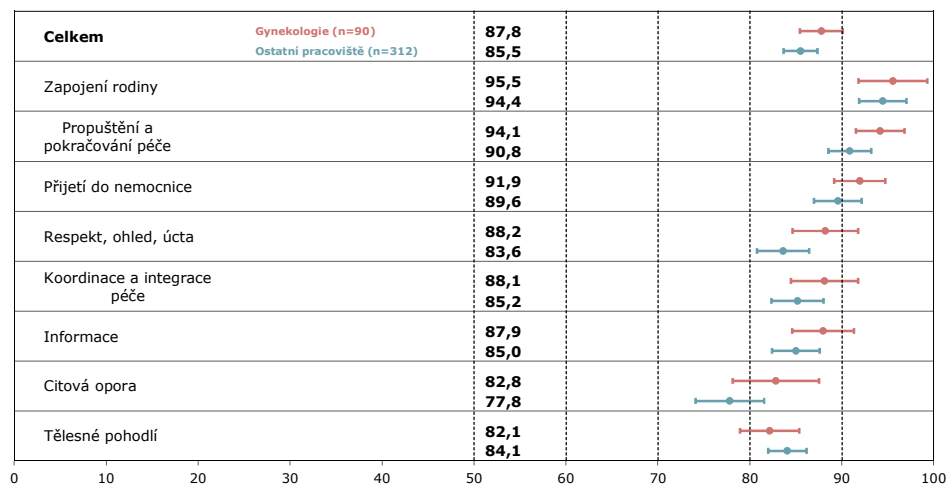
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Porovnání s ostatními pracovišti

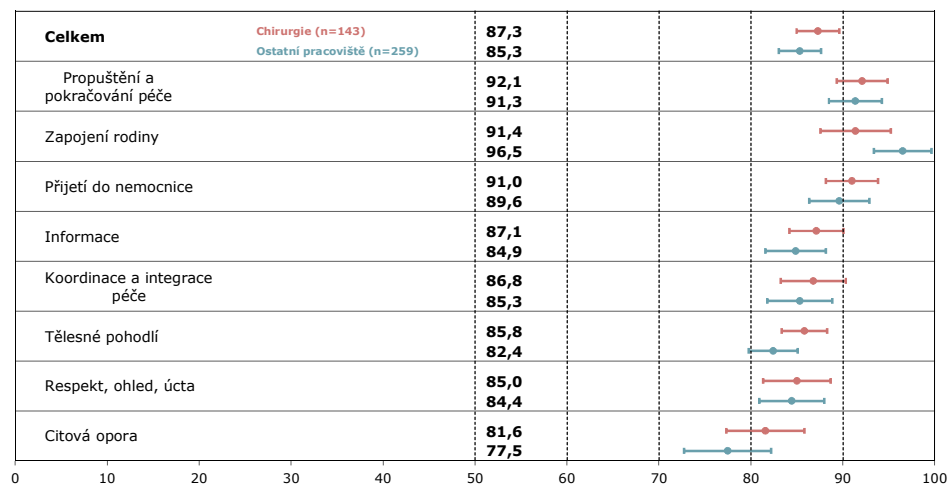
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

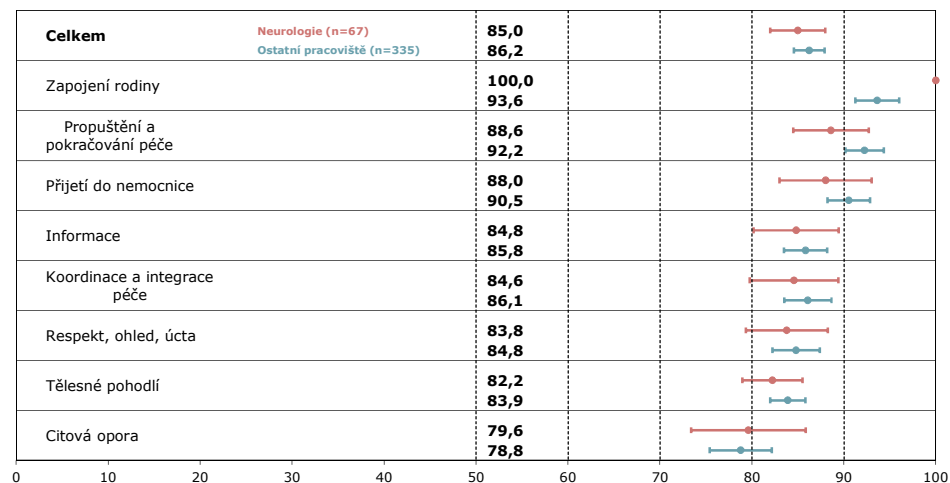


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

Masarykova MN v Jilemnici: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



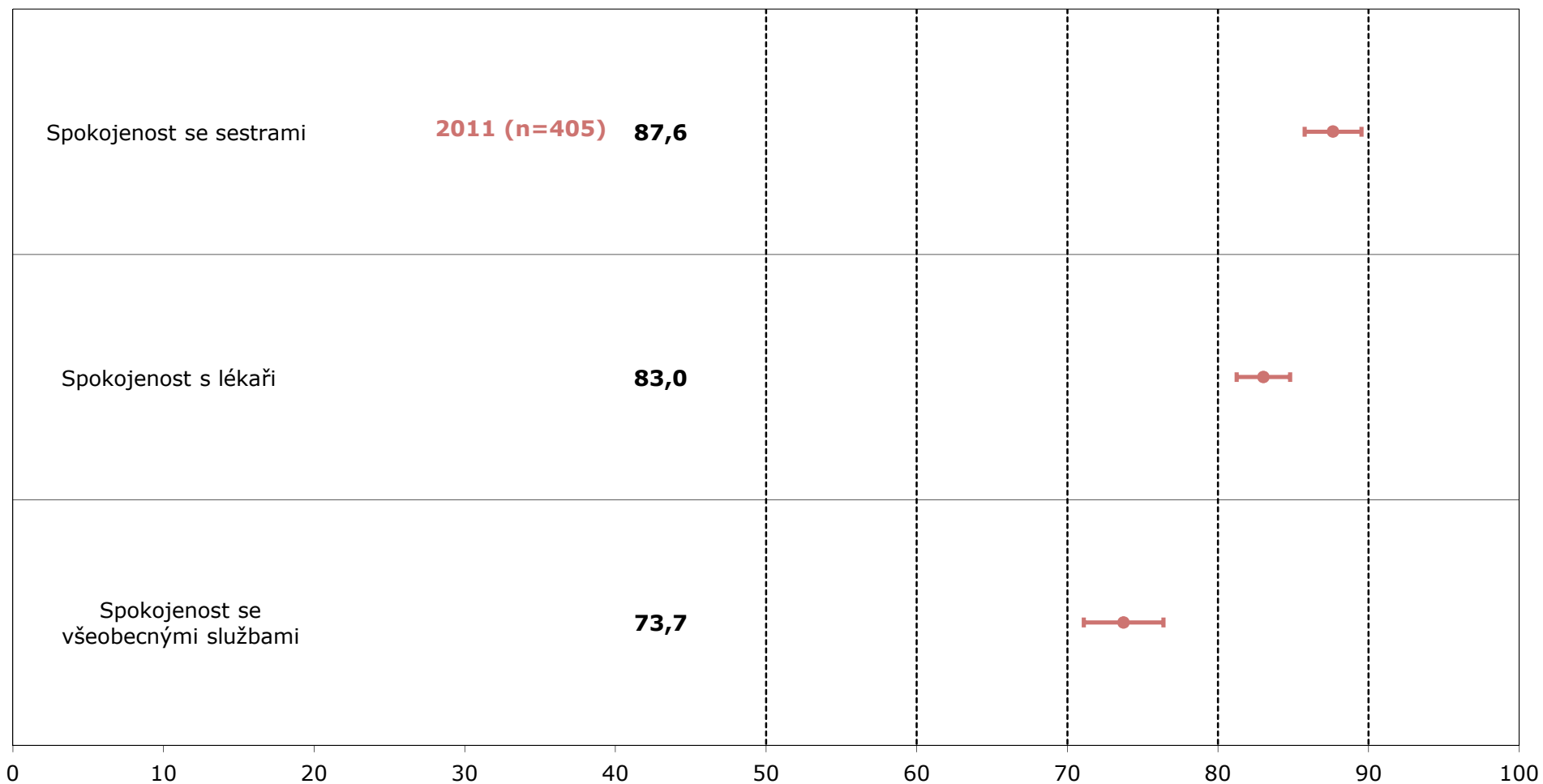
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Masarykova MN v Jilemnici: Souhrnná spokojenost

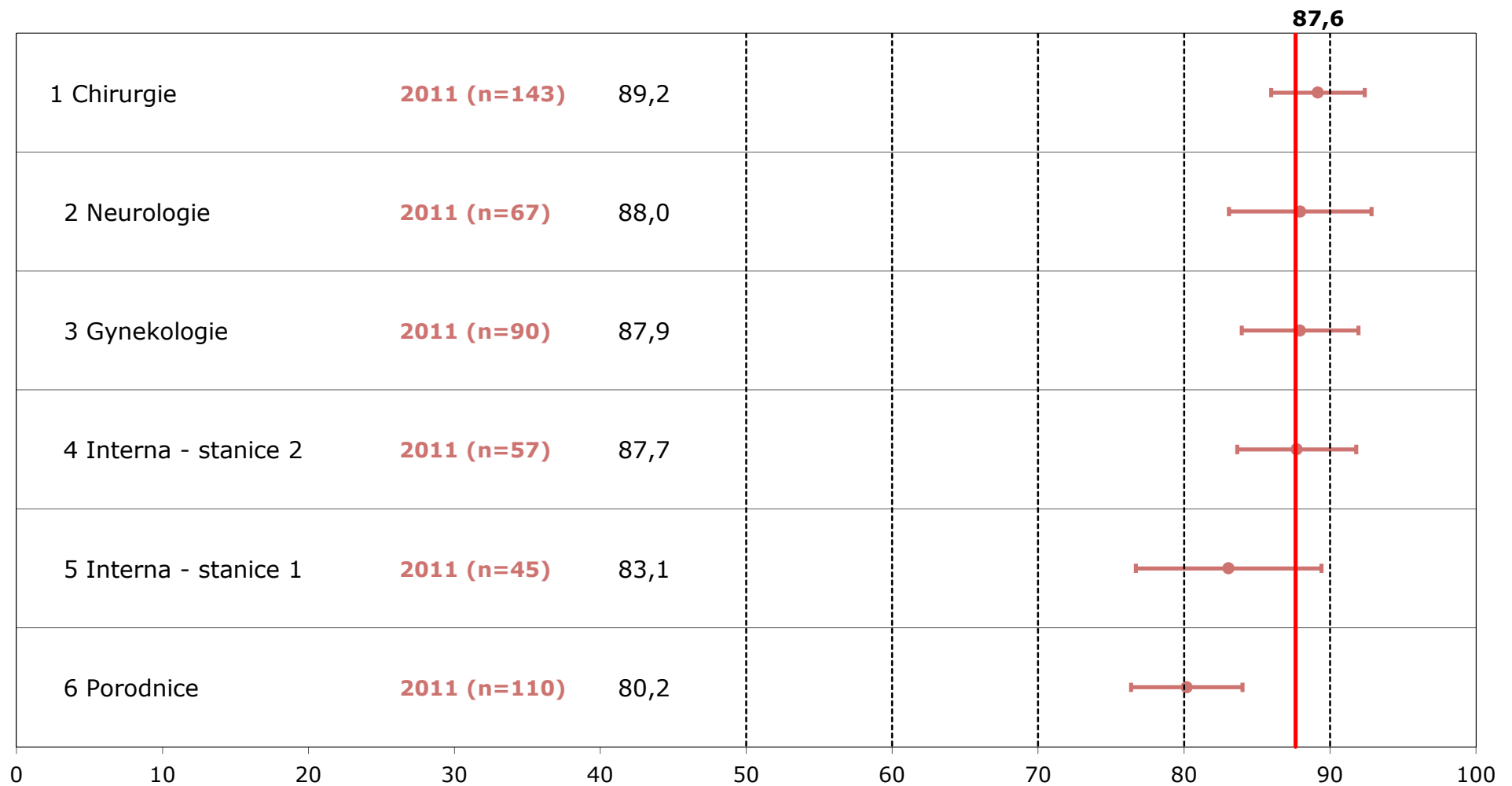
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Spokojenost s lékaři

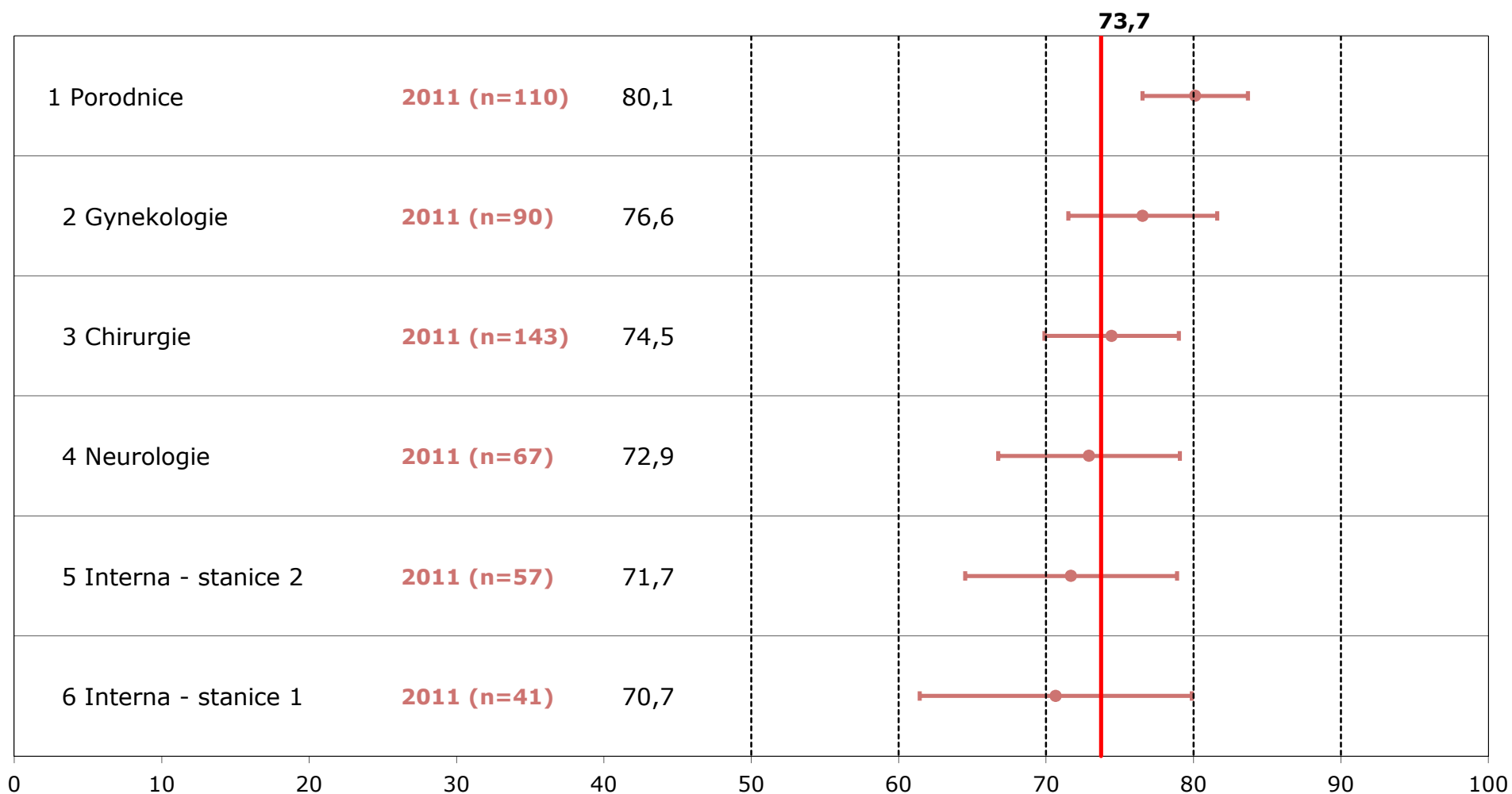
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011

Masarykova MN v Jilemnici: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Masarykova městská nemocnice v Jilemnici, 2011



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost celkem

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Celkem	405	85,8	84,5	87,1
1 Gynekologie	90	87,8	85,4	90,1
2 Chirurgie	143	87,3	84,9	89,6
3 Porodnice	110	86,3	84,3	88,3
4 Neurologie	67	85,0	82,0	88,0
5 Interna - stanice 2	57	83,4	80,2	86,6
6 Interna - stanice 1	45	83,4	79,0	87,7

Souhrnná spokojenost se sestrami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	405	87,6	85,8	89,5
1 Chirurgie	143	89,2	86,0	92,4
2 Neurologie	67	88,0	83,1	92,8
3 Gynekologie	90	87,9	84,0	91,9
4 Interna - stanice 2	57	87,7	83,6	91,8
5 Interna - stanice 1	45	83,1	76,7	89,4
6 Porodnice	110	80,2	76,4	84,0

Souhrnná spokojenost s lékaři

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	405	83,0	81,2	84,8
1 Porodnice	110	87,8	85,2	90,3
2 Gynekologie	90	86,4	83,3	89,4
3 Chirurgie	143	85,2	82,2	88,2
4 Neurologie	67	81,2	76,9	85,5
5 Interna - stanice 1	45	80,8	75,1	86,6
6 Interna - stanice 2	57	77,9	72,6	83,2

Souhrnná spokojenost se všeob. službami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami	400	73,7	71,1	76,4
1 Porodnice	110	80,1	76,5	83,7
2 Gynekologie	90	76,6	71,5	81,6
3 Chirurgie	143	74,5	69,9	79,0
4 Neurologie	67	72,9	66,7	79,1
5 Interna - stanice 2	57	71,7	64,5	78,9
6 Interna - stanice 1	41	70,7	61,4	79,9



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
Interna - stanice 1			-					
Interna - stanice 2								
Gynekologie							-	
Chirurgie								
Neurologie						-		

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 zdravotnického personálu
Interna - stanice 1						-	
Interna - stanice 2	-					-	
Gynekologie							
Chirurgie							
Neurologie		-					

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
Interna - stanice 1								
Interna - stanice 2								
Gynekologie								
Chirurgie								
Neurologie		+						

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
Interna - stanice 1						-	
Interna - stanice 2					-		
Gynekologie			-			+	
Chirurgie							
Neurologie						-	

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
Interna - stanice 1										-	
Interna - stanice 2				+		-	-				
Gynekologie											
Chirurgie	+		+	+	+					+	
Neurologie										-	

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
Interna - stanice 1			-	-		
Interna - stanice 2	-			-		-
Gynekologie						
Chirurgie						
Neurologie						

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
Interna - stanice 1				
Interna - stanice 2				
Gynekologie		+		
Chirurgie	-	-		
Neurologie	+			

Přehled indikátorů podle oddělení

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 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
Interna - stanice 1						
Interna - stanice 2						
Gynekologie				-		
Chirurgie			-	+		
Neurologie						-



VYHODNOCENÍ SBĚRU

Vyhodnocení sběru

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Vypo- čtená návratnost
JILEMNICE: Interna - stanice 1	45	22	82	75%
JILEMNICE: Interna - stanice 2	58	24	104	73%
JILEMNICE: Gynekologie	90	3	134	69%
JILEMNICE: Porodnice	110	0	159	69%
JILEMNICE: Chirurgie	143	9	192	78%
JILEMNICE: Neurologie	67	2	95	72%
CELKEM	513	60	766	73%



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	5,3%	27
	Neplánovaně, jako akutní případ	46,0%	236
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	46,1%	237
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	2,7%	14
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak dlouho jste čeka/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,7%	13
	Nečekala(a) jsem	46,7%	111
	2-3 dny	4,3%	10
	Do jednoho týdne	16,7%	40
	Do jednoho měsíce	26,2%	62
	Do půl roku	0,4%	1
Total		100,0%	237

		2011	
		Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	5,2%	12
	Ne	92,3%	218
	Ano, jednou	2,1%	5
	Ano, 2-3x	0,4%	1
Total		100,0%	237

		2011	
		Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	7,4%	17
	Příliš dlouhá	1,3%	3
	Tak akorát	50,9%	120
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	37,5%	89
	Nevím	2,9%	7
Total		100,0%	237

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10,7%	25
	Ano	3,7%	9
	Ne	85,6%	202
Total		100,0%	237

		2011	
		Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,6%	13
	Velmi dobře a profesionálně	87,7%	450
	Průměrně	7,3%	37
	Velmi špatně	1,0%	5
	Nezpominám si	1,4%	7
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	3,7%	19
	Ano	88,6%	455
	Ano, v omezené míře	6,7%	35
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,2%	1
	Ne, nežádal(a) jsem informace	0,7%	4
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3,3%	17
	Do 15 minut	71,1%	365
	Méně než 1 hodinu	19,0%	98
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	3,1%	16
	Dvě a více hodin	1,0%	5
	Nepamatuji si	2,5%	13
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho příjetí do zařízení	Neuvedeno	10,2%	53
	1=nejlepší známka	73,2%	376
	2	15,7%	81
	3	0,4%	2
	4	0,2%	1
	5=nejhorší známka	0,2%	1
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	4,7%	24
	Ne	86,3%	443
	Ano, hluk ostatních pacientů	5,9%	30
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,6%	8
	Ano, hluk zvenčí	1,5%	8
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,6%	8
	Velmi spokojen(a)	85,6%	439
	Spíše spokojena(a)	11,8%	61
	Spíše nespokojena(a)	0,8%	4
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	1
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,6%	8
	Velmi spokojen(a)	77,4%	397
	Spíše spokojena(a)	18,5%	95
	Spíše nespokojena(a)	0,9%	5
	Velmi nespokojena(a)	0,5%	3
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,0%	5
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,6%	8
	Ano	82,4%	423
	Spíše ano	12,6%	65
	Spíše ne	2,4%	13
	Ne	0,7%	4
	Nevím	0,2%	1
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,4%	12
	Ano	55,1%	283
	Spíše ano	21,2%	109
	Spíše ne	12,3%	63
	Ne	7,9%	41
	Nevím	1,1%	6
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,6%	13
	Ano	88,5%	454
	Spíše ano	2,8%	15
	Spíše ne	1,0%	5
	Ne	0,4%	2
	Nevím	4,7%	24
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	4,8%	25
	Velmi dobrá	46,0%	236
	Spíše dobrá	41,5%	213
	Spíše špatná	3,9%	20
	Velmi špatná	0,8%	4
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,1%	16
	Total	100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,9%	15
	Ano	41,9%	215
	Ne	53,0%	272
	Nevím	2,2%	11
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	3,4%	17
	Příliš mnoho	14,9%	76
	Přiměřeně	77,7%	399
	Příliš málo	1,5%	8
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	2,5%	13
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,8%	14
	Ano	92,4%	474
	Ne	1,9%	10
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	3,0%	15
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,4%	18
	Velmi spokojen(a)	59,2%	304
	Spiše spokojena(a)	28,3%	145
	Spiše nespokojena(a)	1,4%	7
	Velmi nespokojena(a)	0,4%	2
	Nevím	7,2%	37
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,4%	7
	Ano	0,4%	2
	Ne	98,2%	504
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,0%	10
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	69,5%	357
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18,2%	93
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	10,3%	53
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,9%	15
	Ano	94,8%	486
	Ne	2,3%	12
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	1,5%	8
	Velmi dobrý	64,0%	328
	Dobrý	34,1%	175
	Nepříliš dobrý	0,4%	2
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,0%	5
	Vždy	70,6%	362
	Většinou	22,4%	115
	Občas	0,9%	5
	Nikdy	0,5%	3
	Neptal(a) jsem se	4,5%	23
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,9%	15
	Vždy	68,4%	351
	Většinou	11,9%	61
	Občas	0,8%	4
	Nikdy	0,2%	1
	Neměla jsem strach ani obavy	15,9%	82
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,6%	34
	Často	3,7%	19
	Občas	3,7%	19
	Nikdy	86,0%	441
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,9%	25
	Ano	89,2%	458
	Ne	5,9%	30
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,6%	8
	Vždy	79,4%	407
	Většinou	13,6%	70
	Občas	0,4%	2
	Neptal(a) jsem se	5,0%	26
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,6%	13
	Vždy	67,0%	344
	Většinou	11,7%	60
	Občas	1,1%	6
	Neměla jsem strach ani obavy	17,6%	90
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,2%	32
	Často	2,4%	13
	Občas	2,5%	13
	Nikdy	88,9%	456
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Váš ošetřovaly?	Neuvedeno	1,7%	9
	Určitě ano	84,2%	432
	Většinou ano	13,6%	70
	Většinou ne	0,4%	2

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,6%	18
	Často	3,5%	18
	Občas	8,6%	44
	Nikdy	84,4%	433
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,5%	8
	Určitě ano	88,2%	453
	Spíše ano	9,5%	49
	Spíše ne	0,5%	3
	Nevím	0,2%	1
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	4,6%	24
	Ano	12,3%	63
	Ne	60,9%	313
	Nevím	22,1%	113
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,6%	18
	Ano	76,0%	390
	Ne	3,5%	18
	Nevím	17,0%	87
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,3%	12
	Vždy	79,2%	406
	Občas	15,0%	77
	Nikdy	2,4%	12
	Lékař se mnou nehovořil	1,1%	5
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,9%	20
	Vždy	83,6%	429
	Občas	12,1%	62
	Nikdy	0,4%	2
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,8%	9
	Velmi spokojen(a)	78,8%	404
	Spíše spokojena(a)	12,4%	63
	Velmi nespokojena(a)	0,4%	2
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,7%	34
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,0%	16
	Ano	89,4%	459
	Ne	2,5%	13
	Nevím	5,1%	26
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		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	7,4%	38
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,5%	8
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	1,7%	9
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	5,4%	28
	Termíny byly vždy dodrženy	74,8%	384
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	8,0%	41
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,2%	6
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,8%	20
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	2,0%	10
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	57,5%	295
	Dostával(a) jsem méně léku než bylo třeba	1,6%	8
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	27,0%	139
	Nevím	8,1%	42
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,5%	38
	Ne	88,0%	451
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,3%	12
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,2%	1
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,7%	4
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,6%	3
	Ano, z jiného důvodu	0,7%	4
	Total		100,0%

		2011	
		Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,0%	36
	Jasně a srozumitelně	91,1%	468
	Málo srozumitelně	1,7%	9
	Nevysvětlili vůbec	0,2%	1
	Total		100,0%

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	10,2%	53
	Jasně a srozumitelně	85,2%	437
	Málo srozumitelně	0,6%	3
	Nesrozumitelně	0,4%	2
	Neřekl vůbec	3,6%	18
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	10,2%	53
	Jasně a srozumitelně	50,6%	259
	Málo srozumitelně	0,5%	3
	Nesrozumitelně	0,2%	1
	Nevystětlili vůbec	1,2%	6
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propuštění	37,3%	191
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	11,9%	61
	Ano	7,5%	38
	Ne	6,3%	32
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	74,4%	381
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	5,7%	29
	Určitě ano	82,7%	424
	Spíše ano	11,6%	59
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		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	5,7%	29
	Výjimečně velká	44,2%	227
	Velká	48,1%	247
	Malá	1,7%	9
	Nedostatečná	0,2%	1
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	14,6%	75
	Velmi spokojen(a)	60,9%	312
	Spíše spokojena(a)	24,2%	124
	Spíše nespokojena(a)	0,4%	2
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,7%	19
	Výborná	70,8%	363
	Velmi dobrá	22,1%	113
	Dobrá	3,2%	17
	Nedostatečná	0,2%	1
Total		100,0%	513

Základní frekvence

		2011	
		Col %	Count
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	9,0%	46
	Lepší	78,8%	404
	Stejný	11,6%	59
	Horší	0,6%	3
Total		100,0%	513

		2011	
		Col %	Count
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,5%	28
	Určitě ano	81,5%	418
	Spíše ano	12,7%	65
	Určitě ne	0,4%	2
Total		100,0%	513