

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Červen 2013 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Masarykův onkologický ústav 2013

Kvalita Očima Pacientů – významný růst kvality péče

Již šestá vlna výzkumu Kvalita Očima Pacientů skončila jako obvykle bezpečně v pásmu významně nadstandardní kvality zdravotní péče. Masarykův onkologický ústav obhájil nejvyšší rating kvality „A+“ a certifikát SPOKOJENOST PACIENTŮ ve všech třech kategoriích: „zdravotnická lůžková zařízení“, „lékaři“ a „sestry“. Souhrnné hodnocení spokojenosti pacientů dosáhlo hodnoty 88,2 % a ve srovnání s předchozím šetřením zaznamenalo další růst o takřka jeden procentní bod (z 87,3 % v roce 2011 na 88,2 % v roce 2013).

Z osmi hlavních indikátorů kvality došlo ke zlepšení v sedmi. Největší zlepšení zaznamenal indikátor „respekt-ohled-úcta k pacientovi“ (z 89,8 % na 91,7 %).

Hodnocení jednotlivých pracovišť jsou velmi vyrovnaná a dosahují vysokých hodnot v rozsahu od 84,4 do 90,6 %.

Zlepšení ve srovnání s předchozím výzkumem zaznamenaly metodické parametry sběru dat, zejména návratnost dotazníků, která dosáhla 70 %. Významnou část tohoto zlepšení lze vysvětlit metodickou změnou spočívající v přesnější evidenci plánovaných rehospitalizací. Celkový počet validních dotazníků činil za 32 dní sběru 488 ks (tj. 5,2 % z počtu ročních hospitalizací), návratnost dotazníků činila cca 70 % a podíl nezařazených pacientů byl hluboko pod povoleným maximem 9,5 % (nepřekročil 1 %).

Z dílčích indikátorů kvality se statisticky významně zlepšila *informovanost pacientů o průběhu léčby při přijetí, čistota pokojů a spokojenost s dobou ranního buzení pacientů*. Nadále je třeba věnovat pozornost zlepšování *srozumitelnosti odpovědí lékařů*.

Již tak vysoké hodnoty spokojenosti pacientů s lékaři a sestrami zaznamenaly další mírný (statisticky nevýznamný) nárůst.

Nejvyšší hodnocení sester vykazuje odd. chirurgické onkologie odd.A a nejvyšší hodnocení lékařů Kl. Komplexní onk. péče odd.C.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Je to jedna z podmínek úspěšné akreditace nemocnic.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti významně přispívá ke zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Masarykův onkologický ústav patří ke zdravotnickým zařízením, která se dlouhodobě zapojují do projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ a dosahuje jedněch z nejlepších výsledků.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů i nadále významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Děkuji vedení a pracovníkům ústavu za výbornou spolupráci a všem pacientům, kteří odpovídali na naše otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 06
Parametry šetření	strana 12
Souhrnná spokojenost	strana 21
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 24
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 50
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 55
Řešitel projektu	strana 63
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 64
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 69

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Masarykově onkologickém ústavu je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 88,2 %. Ústav potvrdil nejvyšší rating kvality "A+" splnil podmínky certifikace SPOKOJENÝ PACIENT.**
- Ve srovnání s rokem 2011 vzrostla souhrnná spokojenost o 0,9 procentního bodu.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U všech osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče**. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s **tělesným pohodlím a citovou oporou**.

Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **Klinice komplexní onkologické péče odd. C**.
- Na žádném pracovišti není spokojenost celým intervalem spolehlivosti pod průměrem za hodnocená pracoviště.

- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost na žádném pracovišti statisticky významně nezhoršila.

Porovnání pracovišť

- Porovnání pracovišť ukazuje na poměrně vyrovnané výsledky jednotlivých pracovišť.
- Na Oddělení chirurgické onkologie odd. A je spokojenost pacientů ve 3 z 8 dimenzí vyšší než průměr.

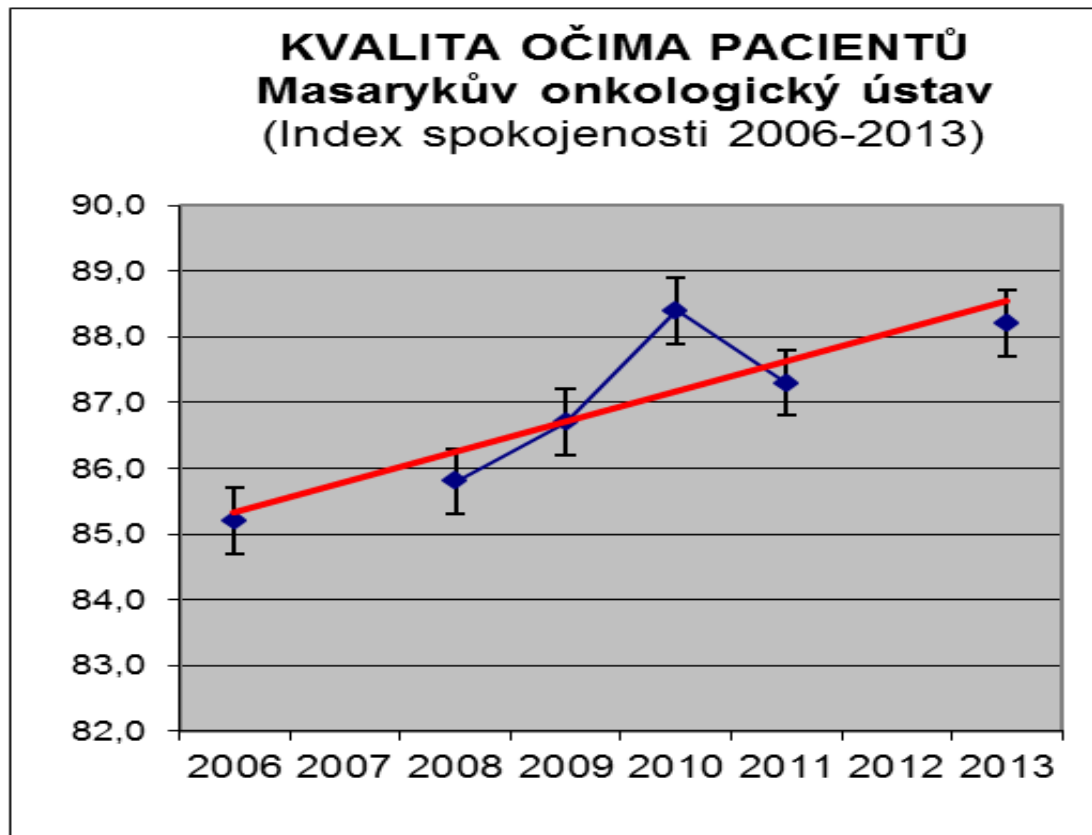
Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 86 % a u lékařů 89 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 78 %.

Struktura vzorku

- V souboru pacientů je 57 % žen a 43 % mužů. Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (79 %).
- Plánovaně bylo do MOÚ přijato 80 % pacientů. Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI PACIENTŮ



Pozn.: Výsledek z roku 2010 je pouze orientační, protože výsledky vyhodnocoval jiný zpracovatel.

METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů

- Projekt Kvalita Očima Pacientů (KOP) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci.
- K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality péče.
- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3-10 škálových otázek dotazníku. K interpretaci dimenzí se využívá statistika, která agreguje otázky do jednoho čísla, což umožňuje provádět statistické analýzy a výsledky lze srozumitelně interpretovat.

Konstrukce hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

- U každé otázky je zvolena jedna položka škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály se přiřadí hodnotu 1. Ostatním platným položkám se přiřadí hodnota 0. Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. se z analýzy vynechají.

- Za každého pacienta se vypočítá pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
- Za každou dimenzi se z těchto hodnot spočítá průměr za všechny pacienty. Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází standardní spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy lze ji testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu - přehled hlavních indikátorů

Osm hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

Přijetí pacienta do nemocnice - výsledky průzkumu uvádějí jako zdroj nespokojenosti nemocných opoždění péče. Zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích.

Respekt, ohled, úcta k pacientovi - pacienti popisují pocit anonymity a ztrátu identity v nemocnici a v klinickém prostředí a mají silnou potřebu být léčeni s úctou a respektem jako jedinci. Obávají se nemoci a toho, že léčba ovlivní jejich životy a chtějí být informováni a zahrnuti do lékařského rozhodování. Specialitou českého prostředí je absence tradice představování zdravotnického personálu pacientům.

Koordinace a integrace péče o pacienta - pacienti mají jedinečný pohled na proces péče. Vytvořili si představu o kompetenci a schopnosti poskytovatelů péče a o uspořádání klinické péče, pomocných služeb a o péči první linie. Mimo jiné zde sledujeme, zda nedostává pacient protichůdné informace od personálu zdravotnického zařízení.

Informace, edukace a komunikace s pacientem - pacienti se často obávají, že jim budou odepřeny informace a že nebudou kompletně a upřímně informováni o nemoci nebo prognóze. Zvláště zdůrazňují potřebu informace o klinickém stavu, vývoji a prognóze a také informace jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení. Jednou z velkých slabin českého zdravotnictví se ukazuje nízká srozumitelnost informací, které lékaři poskytují pacientům.

Tělesné pohodlí pacienta - jedním z neodkladných aspektů nemoci je fyzické nepohodlí a neschopnost, kterou přináší. Fyzická péče, která pomáhá pacientům, když jsou těžce nemocní, je jednou z nezákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta. Pacienti zdůrazňují pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice a oceňují čistotu, pohodlí a příjemné prostředí.

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta - strach a úzkost, kterou nemoc vyvolává, mohou oslabovat stejně jako fyzické účinky. Pacienti vyjadřují úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz; obávají se účinku nemoci na jejich schopnost postarat se o sebe a obávají se účinku nemoci na jejich rodinný příjem. Dlouhodobě jedna z nejhůře hodnocených dimenzí kvality v českém lůžkovém zdravotnictví.

Zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta - pacienti se spoléhají na rodinné příslušníky a své nejbližší přátele v případě sociální a citové podpory, nebo jako na zastávce a často jako na první poskytovatele zdravotní péče po propuštění z nemocničního zařízení. Obávají se vlivu své nemoci na přátele a rodinu.

Propuštění a pokračování péče o pacienta - propuštění z nemocnice může být stejně tak obtížné jako přijetí. Ukazuje se, že někteří pacienti nevědí, jaké mají sledovat indicie, které by mohly signalizovat nestandardní průběh doléčení a nevědí, jak užívat léky nebo neznají jejich vedlejší účinky.

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami a to den před propuštěním z nemocnice. Musí se jednat o pacienty, kteří v nemocnici strávili minimálně **část 2 dnů (resp. 1 noc)** a jsou k vyplnění dotazníků způsobilí. Vyplnění dotazníku trvá přibližně 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují staniční sestry jednotlivých pracovišť, dokud celkový návrat za celou nemocnici nedosáhne předem stanovené hodnoty. Počty určené pro jednotlivá pracoviště jsou pouze orientační a neslouží k ukončení sběru po jejich dosažení. Stanovují se podle velikosti a průměrného počtu přijímaných pacientů na pracovišti.
- Vyplněné **dotazníky odevzdávají pacienti v zalepených obálkách do zapečetěných schránek** tak, aby bylo možné maximálně zajistit anonymitu odpovědí pacientů.
- Dotazníky v zalepených obálkách jsou společně se statistikou počtu pacientů v době sběru dotazníků předány zpracovateli projektu ke zpracování.

Zpracování dat

- Dotazníky jsou pro účely zpracování nejprve pořízeny do elektronické podoby a pořízená data jsou podrobena několikastupňovému systému kontrolních mechanismů.
- Hodnotí se **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu propuštěných pacientů, kteří splnili kritéria potřebná pro zařazení do výzkumu. **Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se považuje 50% návratnost.** (Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT požaduje aspoň 65%).
- Pro potřeby výpočtu návratnosti dodávají zdravotnická zařízení **Hlášení o nezařazených pacientech (HNP)**, ve kterém je evidován i počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (např.: indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení apod.).
 - Počet nezařazených pacientů a jejich podíl na celkovém počtu propuštěných pacientů se vyhodnocuje za každé pracoviště. Podíl všech nezařazených pacientů v zařízení na celkovém počtu by neměl přesáhnout hodnotu určenou pro daný typ zařízení (nemocnice 9,5%, psychiatrické léčebny 16%, rehabilitační ústavy 12%)

Metodika projektu – zpracování dat

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno (tzv. **PRACOVISTĚ S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM**). Návratnost i hodnocení spokojenosti se zpracovává.
- Pokud je i po anulování HNP počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit (tzv. **PRACOVISTĚ S CHYBNOU EVIDENCÍ DOTAZNÍKŮ A/NEBO PACIENTŮ**). Návratnost se nehodnotí, spokojenost se zpracovává.
- Pokud je na pracovišti zjištěno porušení metodiky a/nebo etiky sběru dat, je pracoviště vyřazeno ze zpracování souhrnné spokojenosti a výsledky tohoto pracoviště uvedené ve zprávě jsou pouze informativní (tzv. **PRACOVISTĚ S PORUŠENÍM METODIKY A/NEBO ETIKY SBĚRU**).
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí za celé zařízení**. Podíl validních dotazníků na celkovém počtu pacientů hospitalizovaných v zařízení za předchozí rok by neměl klesnout pod 4,5%.
- Dále se hodnotí **počet získaných odpovědí na jednotlivých pracovištích**. Obvykle nejsou samostatně hodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl alespoň 20 ks. Většinou jsou tato pracoviště sloučena s jinými příbuznými pracovišti nebo jsou zařazena do kategorie „ostatní“. Pracoviště s takto nízkým počtem ovšem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na skutečný počet pacientů hospitalizovaných v rámci jednotlivých pracovišť nemocnice**. Rozsah vah by se měl pohybovat v rozmezí od 0,3 do 3,0.
- Poté jsou vypočítány hodnoty proměnných sytící hlavní indikátory/dimenze kvality a dílčí ukazatele.

Metodika projektu – vyhodnocení dat

Vyhodnocení dat

Vyhodnocuje se:

- **Souhrnná spokojenost** - vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze a v dimenzích jako takových (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH).
- **Spokojenost podle pracovišť** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně a v jednotlivých dimenzích. Spokojenost pracovišť je hodnocena dvoustupňově – jednak se hodnotí dynamika spokojenosti (srovnává se spokojenost aktuální a předešlé vlny šetření) a jednak se porovnává spokojenost konkrétního pracoviště s pracovišti ostatními (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH).
- **Spokojenost se sestrami, lékaři a všeobecnými službami** - pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo managementu (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI).
- **Spokojenost s indikátory kvality péče** – je zpracována ve formě tabulek, které shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory sytící jednotlivé dimenze podle jednotlivých pracovišť. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých pracovištích s průměrem za všechny ostatní pracoviště se využívá dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly se testují na hladině významnosti $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

PARAMETRY ŠETŘENÍ

Rozsah a termín šetření

Zúčastněná lůžková oddělení

Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení:

- Kl. komplexní onk. péče odd.A
- Kl. komplexní onk. péče odd.B
- Kl. komplexní onk. péče odd.C
- Kl. komplexní onk. péče odd.D
- Odd. chirurgické onk. odd. A
- Odd. chirurgické onk. odd. B
- Odd. gynekologické a urologické onk.
- Kl. radiační onk.

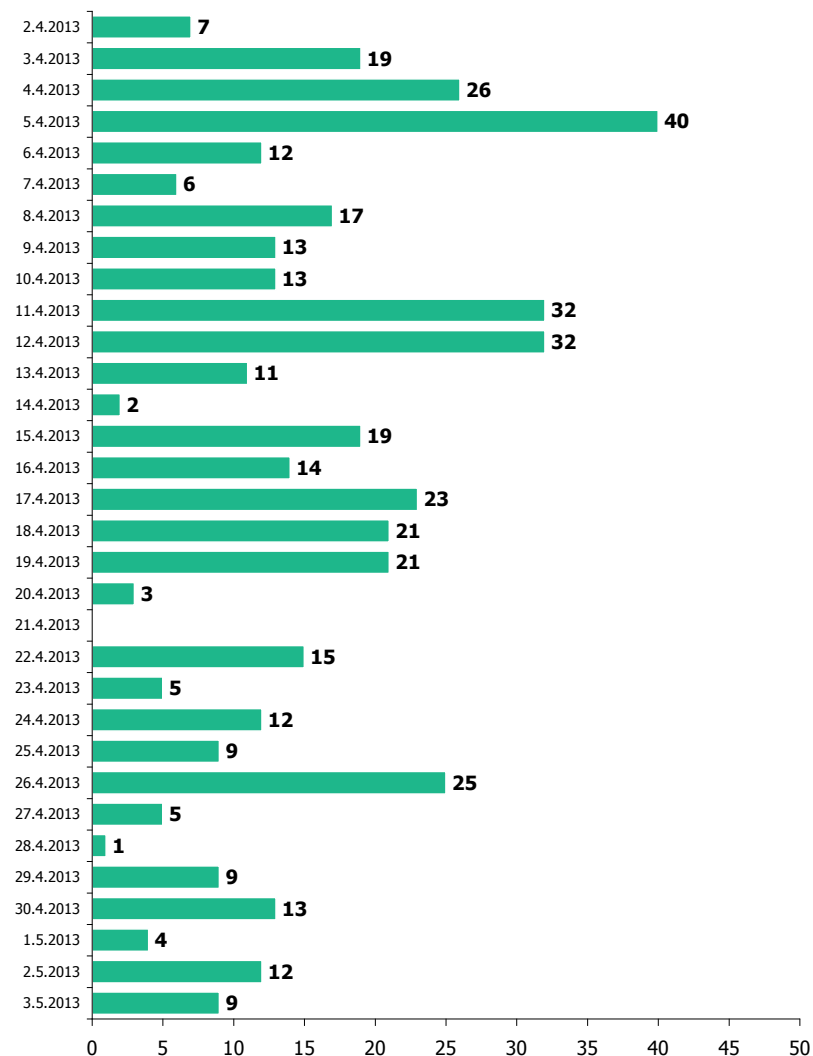
Termín šetření

- První den termínu šetření: 02.04.2013
- Poslední den termínu šetření: 03.05.2013
- Počet dní šetření: 32

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

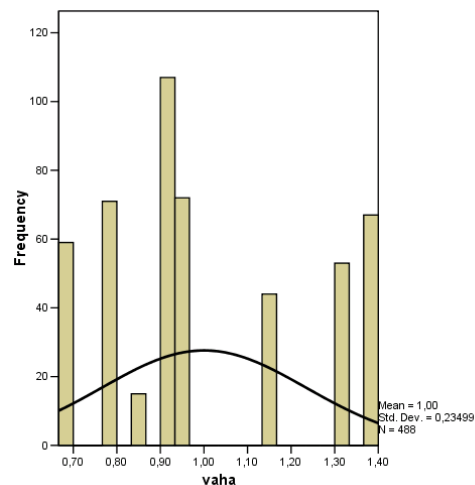
Počet propuštěných pacientů	867
Počet nezařazených pacientů	172
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, plán. rehospitalizací a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	7 (tj. 1 %)
Počet hospitalizací za rok (poslední známý údaj)	9 355
Počet dotazníků	488
Hrubá návratnost	70 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
Počet validních dotazníků	488 (5,2 %)
ČISTÁ NÁVRATNOST	70 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	8
Počet pracovišť s n<20: Kl. rad. onkologie	1
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat:	0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

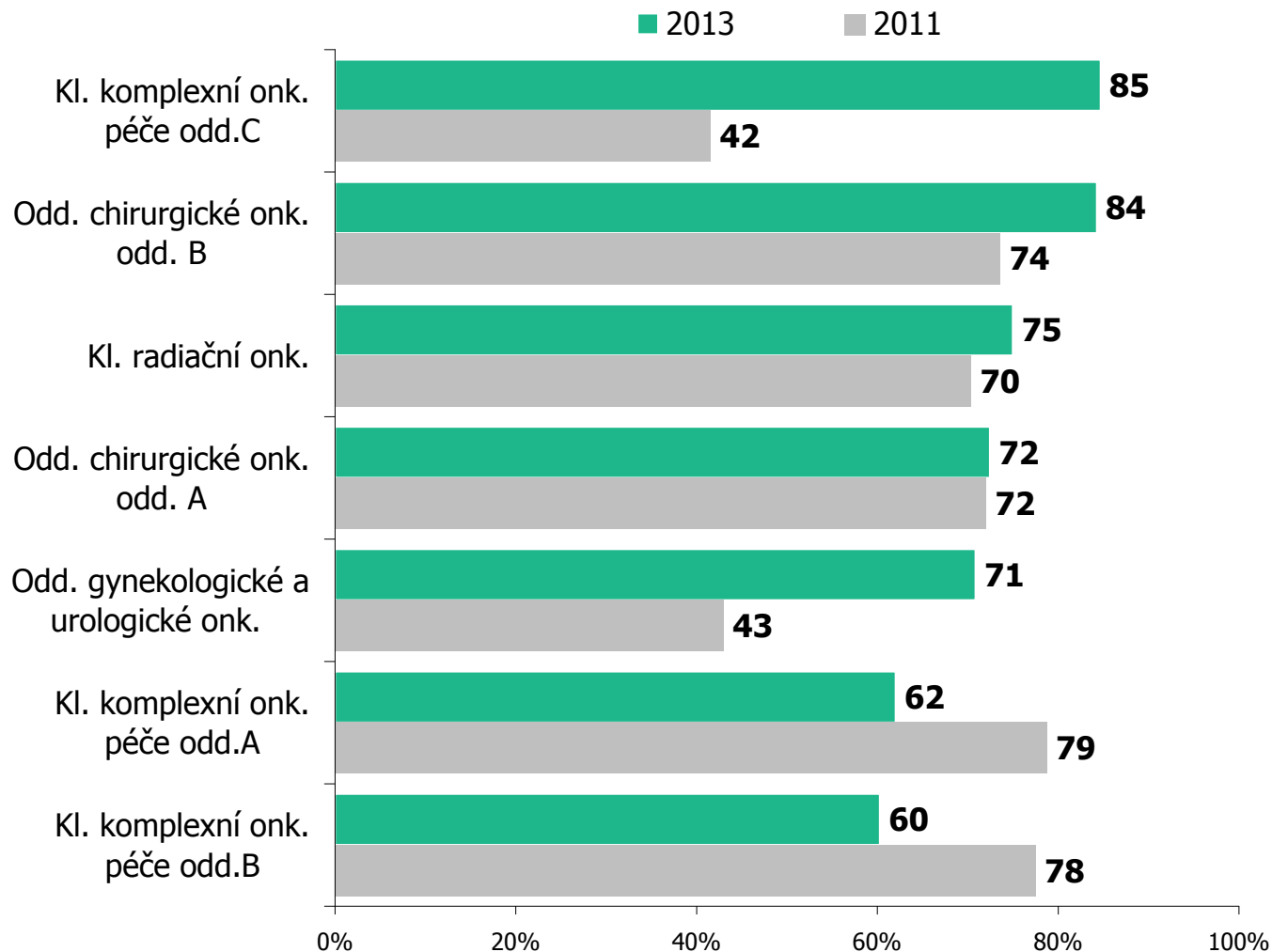


Metodické poznámky

- Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2011. (V roce 2011 nevstupují výsledky dvou pracovišť (Kl. komplexní onkologické péče – D, Chirurgická onkol. – odd. A) do souhrnné spokojenosti.)

Návratnost dotazníků v %

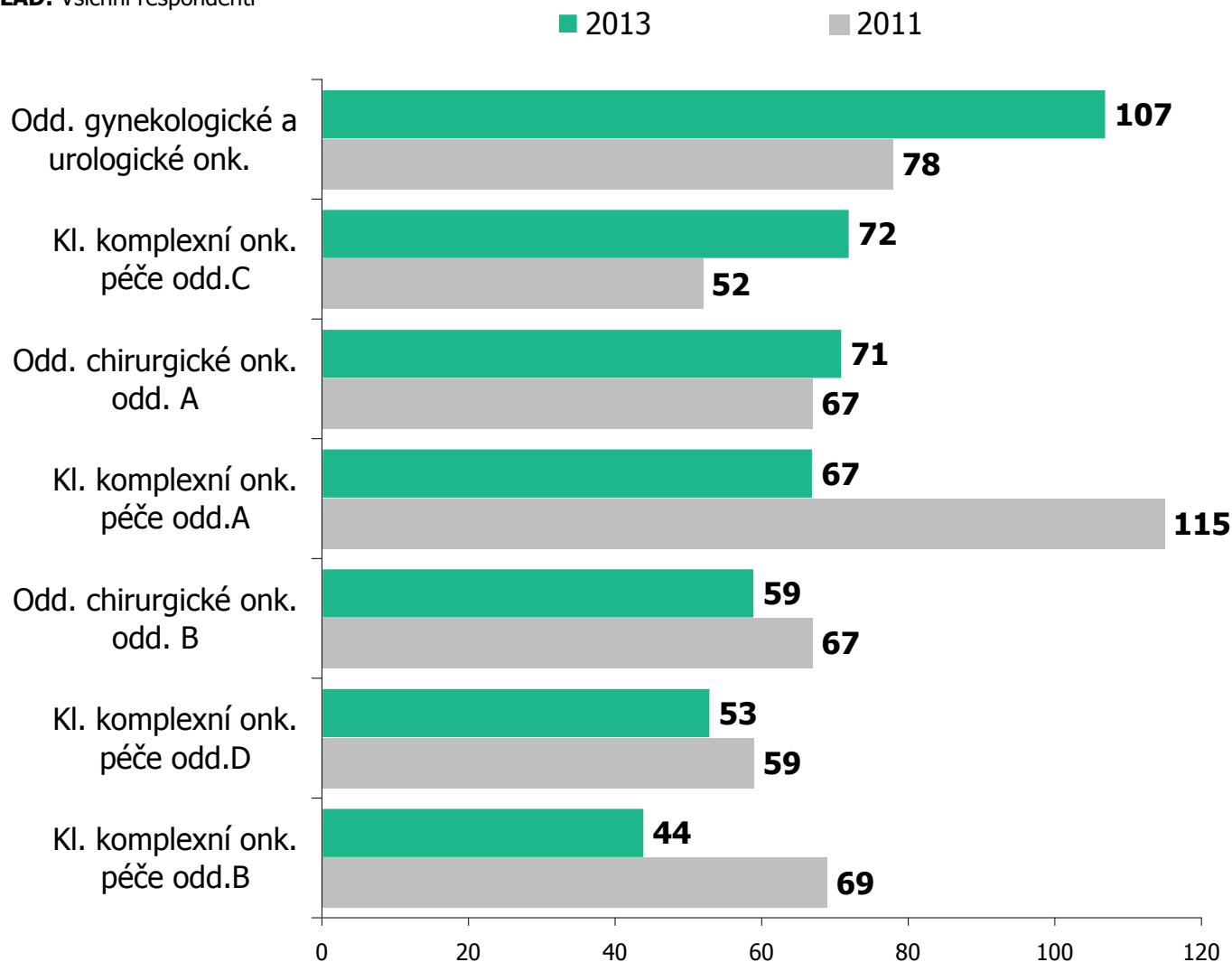
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Počty získaných dotazníků

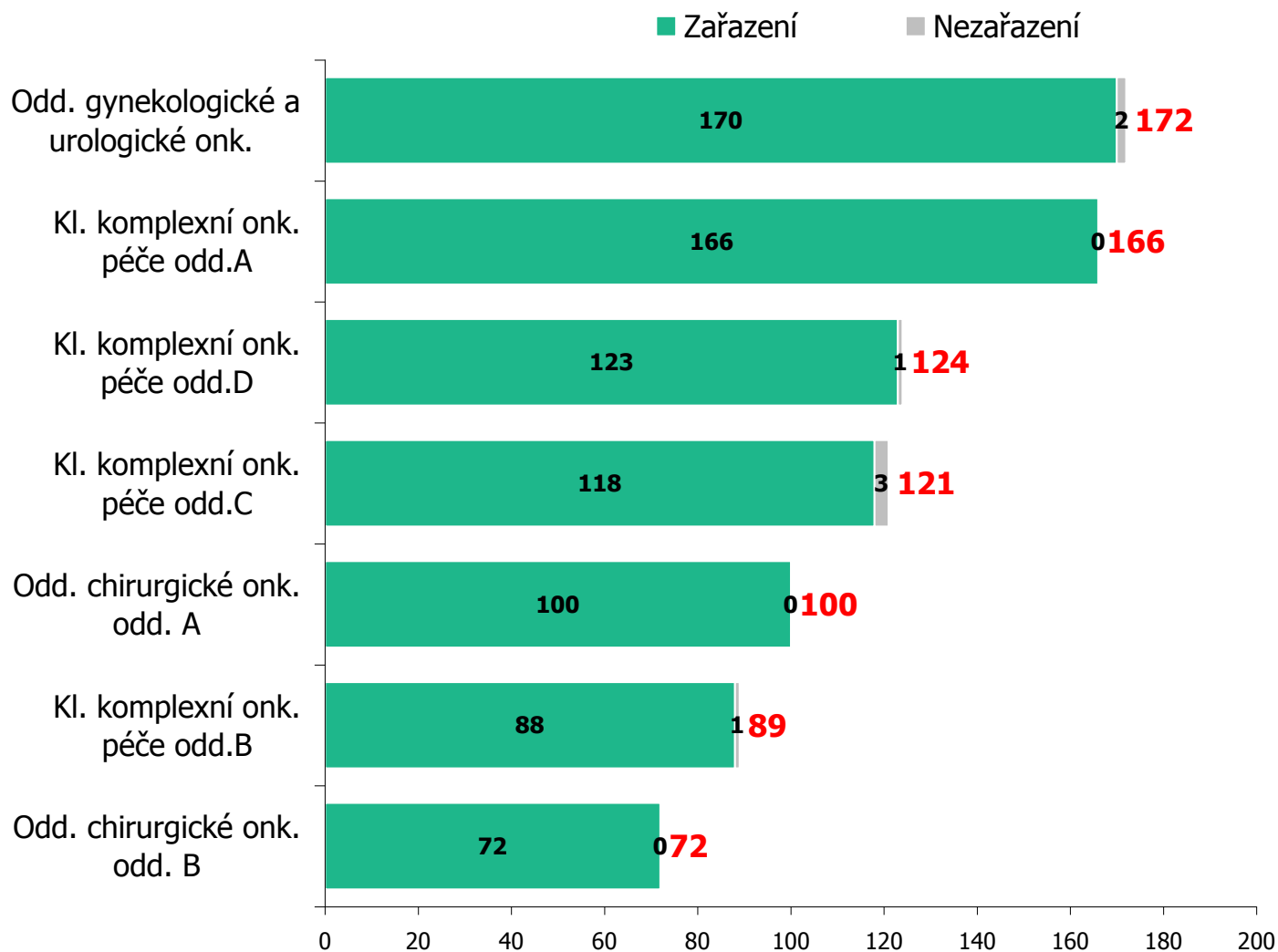
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



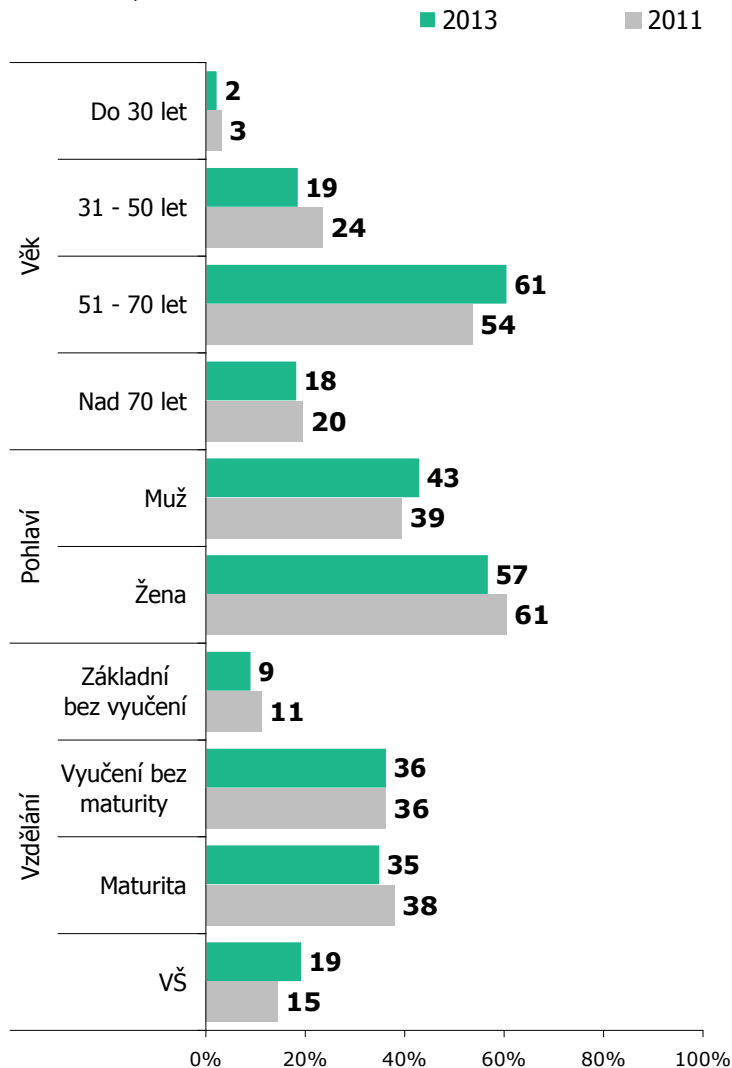
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
Kl. komplexní onk. péče odd.A	67	67	0	166	62,0%
Kl. komplexní onk. péče odd.B	44	44	1	89	60,3%
Kl. komplexní onk. péče odd.C	72	72	3	121	84,7%
Kl. komplexní onk. péče odd.D	53	53	1	124	58,9%
Odd. chirurgické onk. odd. A	71	71	0	100	72,4%
Odd. chirurgické onk. odd. B	59	59	0	72	84,3%
Odd. gynekologické a urologické onk.	107	107	2	172	70,9%
Kl. radiační onk.	15	15	0	23	75,0%
CELKEM	488	488	7	867	70,2%

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



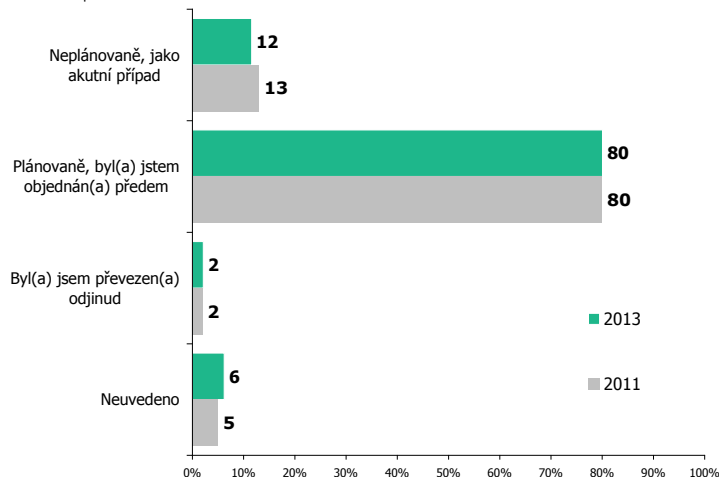
- V souboru pacientů je 57 % žen a 43 % mužů.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (79 %).
- Oproti minulé vlně (2011) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Přijetí do nemocnice

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti

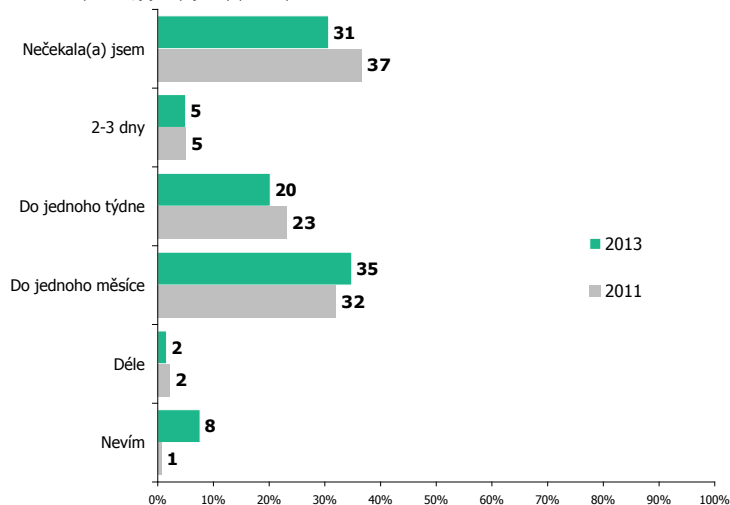


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

- Plánovaně bylo do MOÚ přijato 80 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

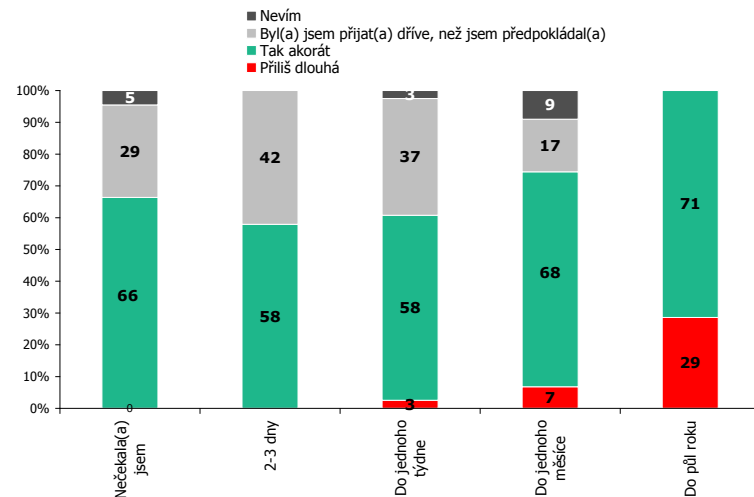
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Hodnocení zdrav. stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nem.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

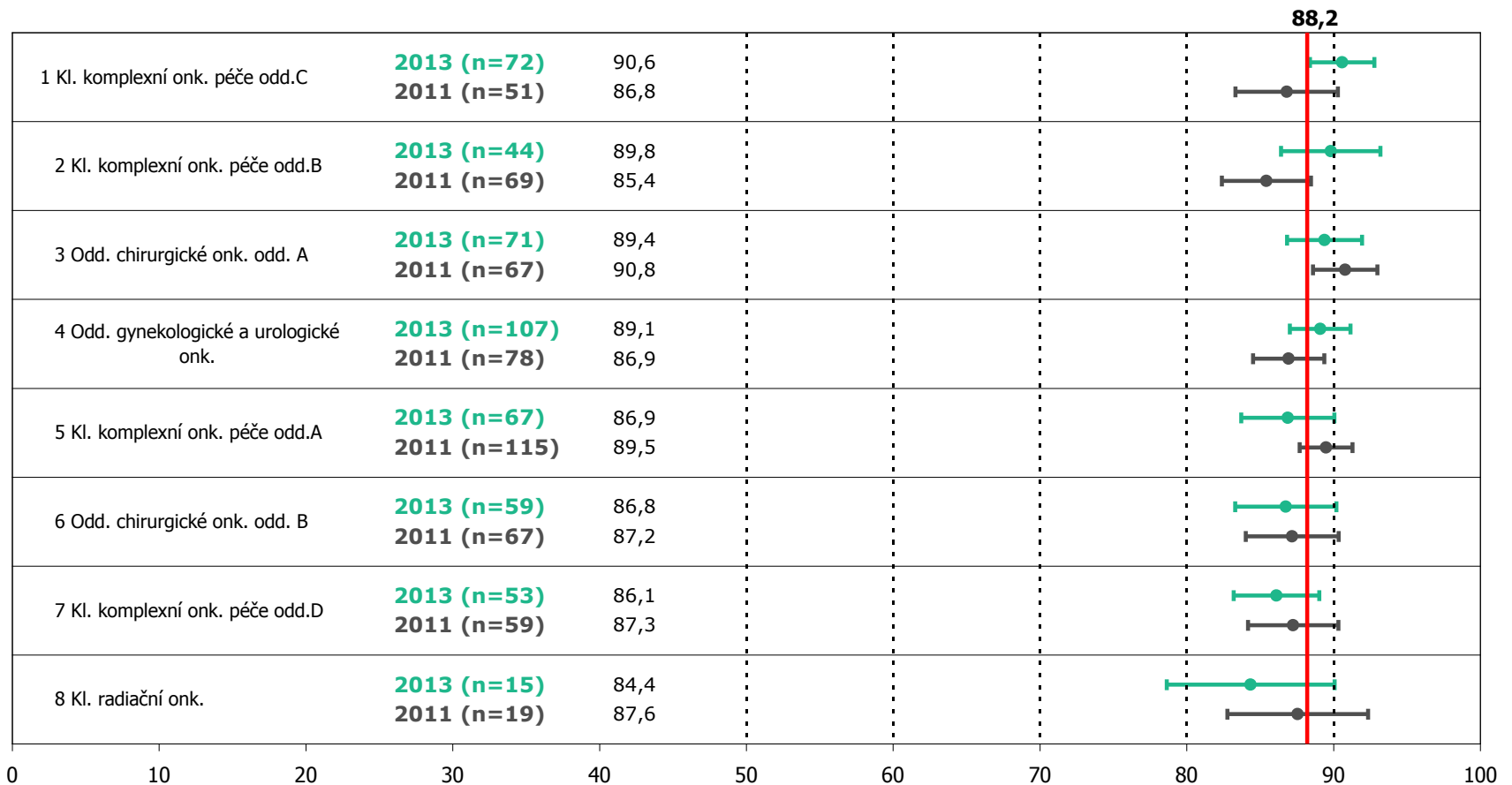
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2011.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

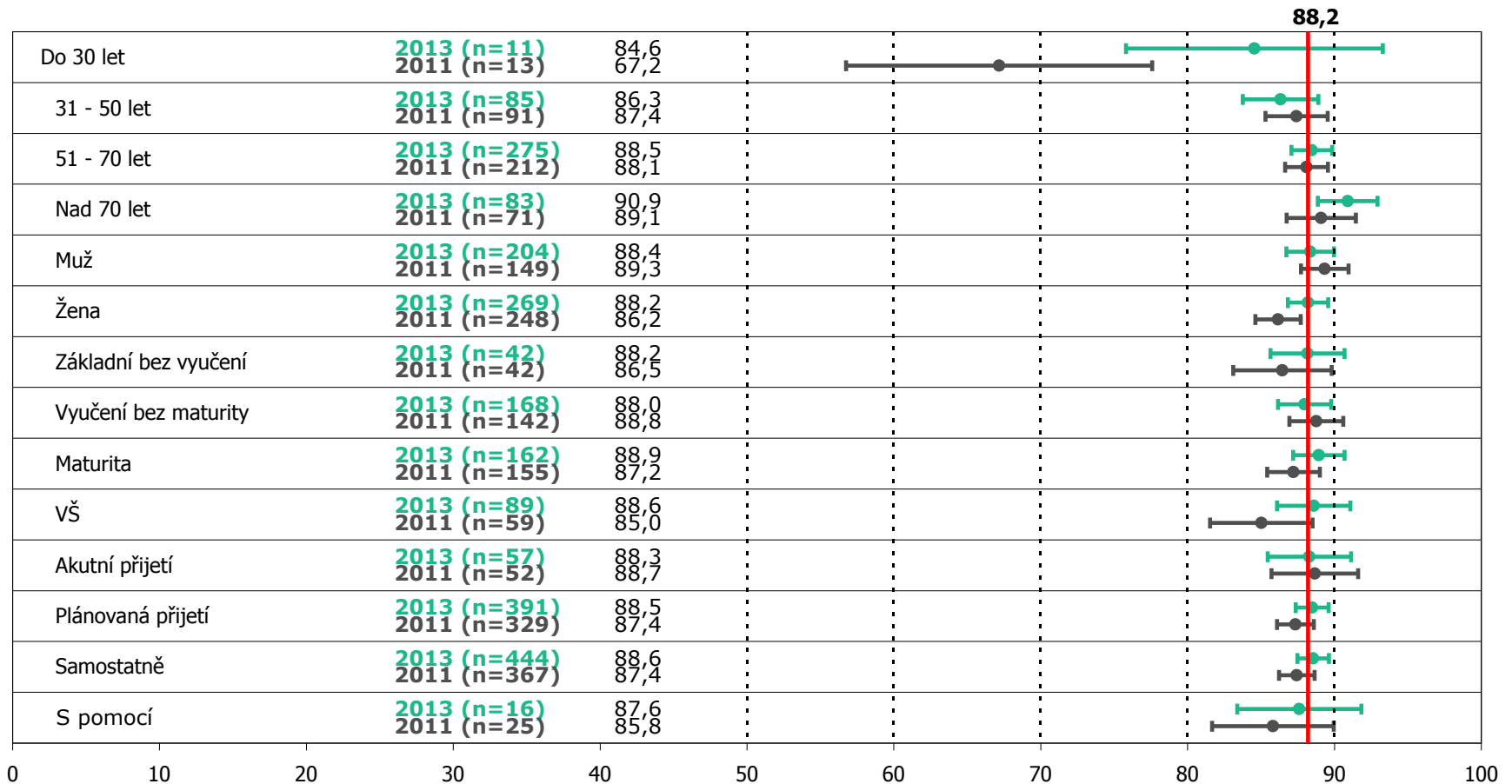


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



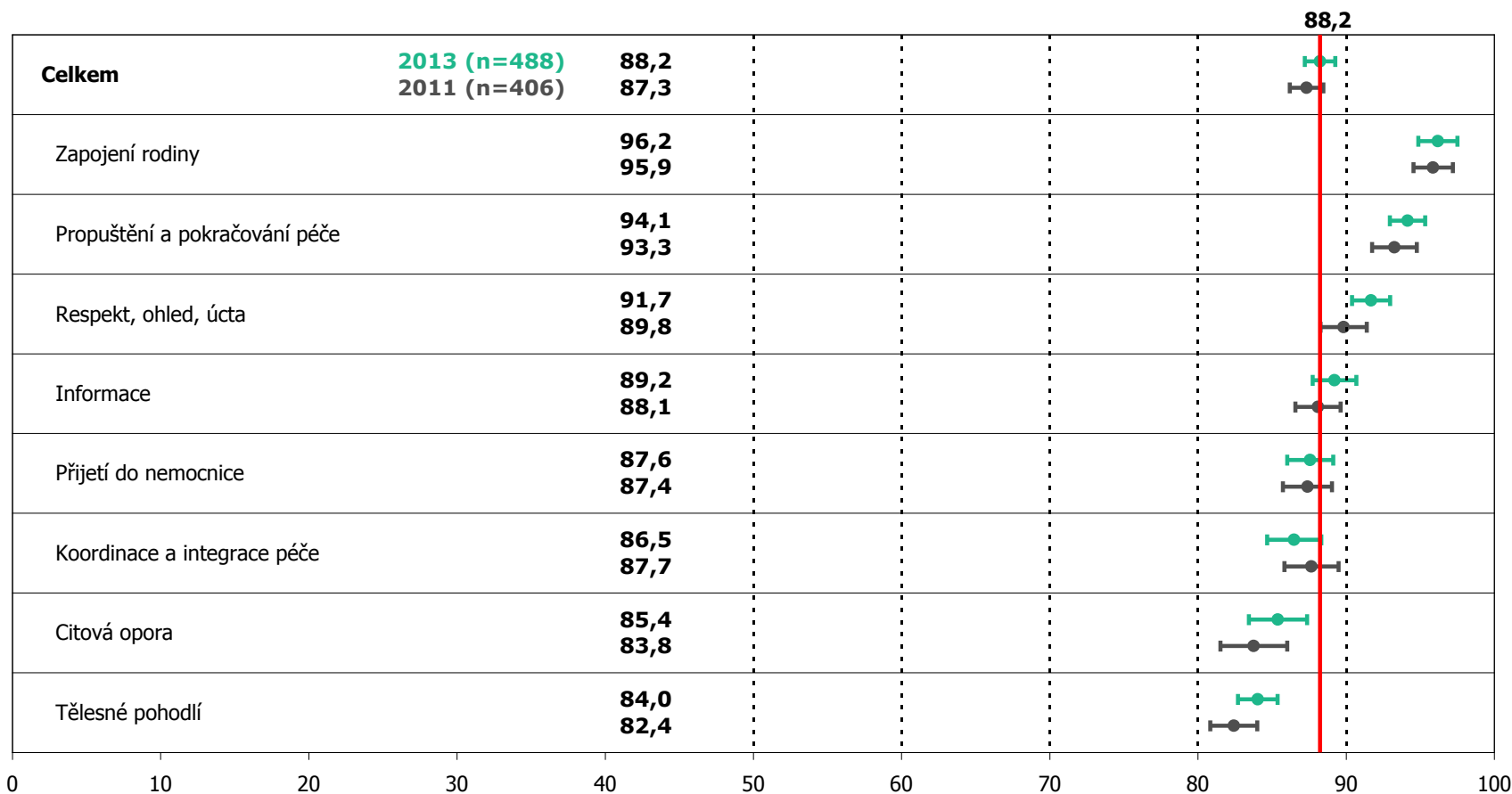
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Přijetí do nemocnice

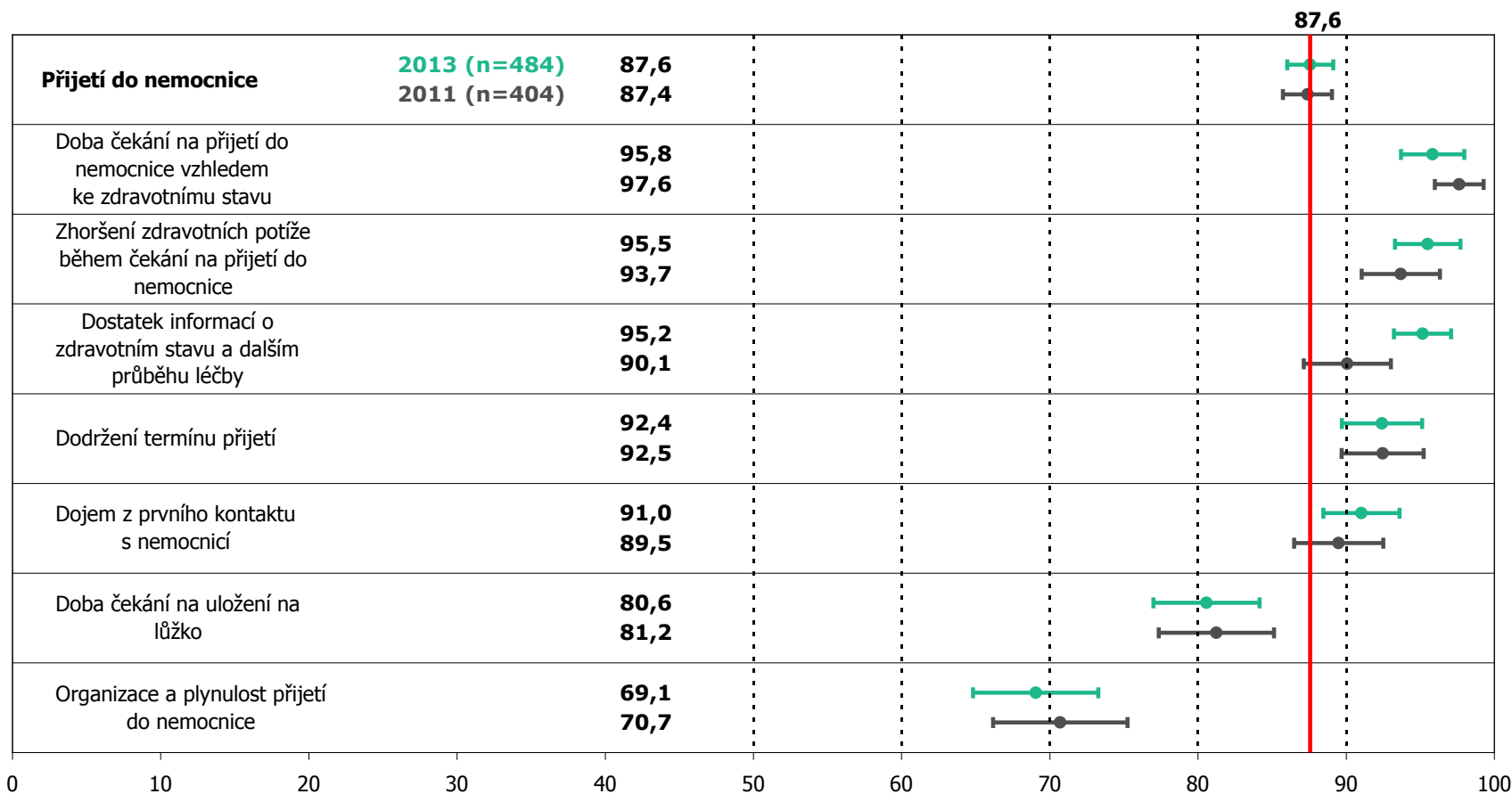
Otázky sytící dimenzi:

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

Přijetí do nemocnice

MOU: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

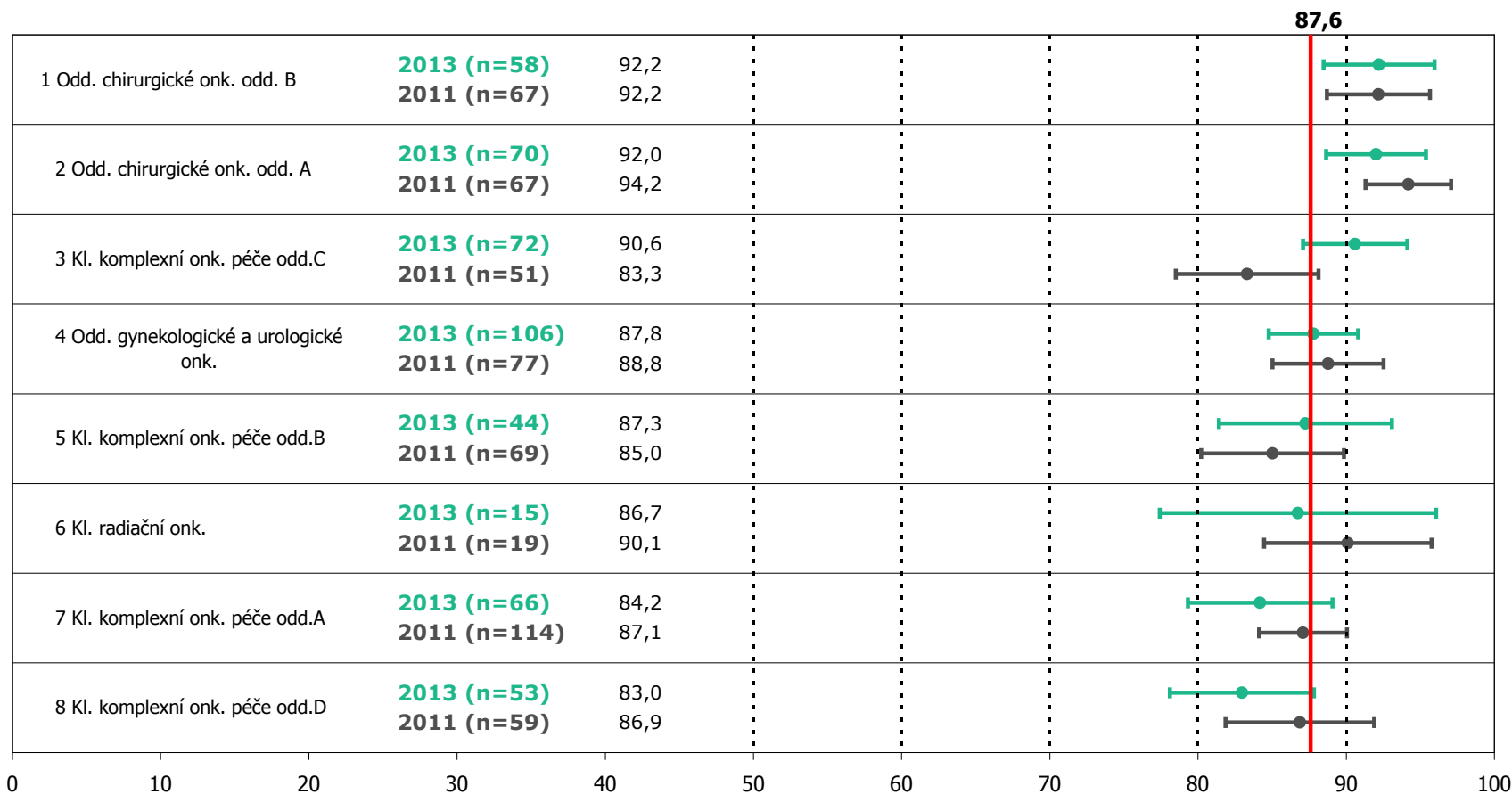


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Přijetí do nemocnice

MOU: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Respekt, ohled, úcta

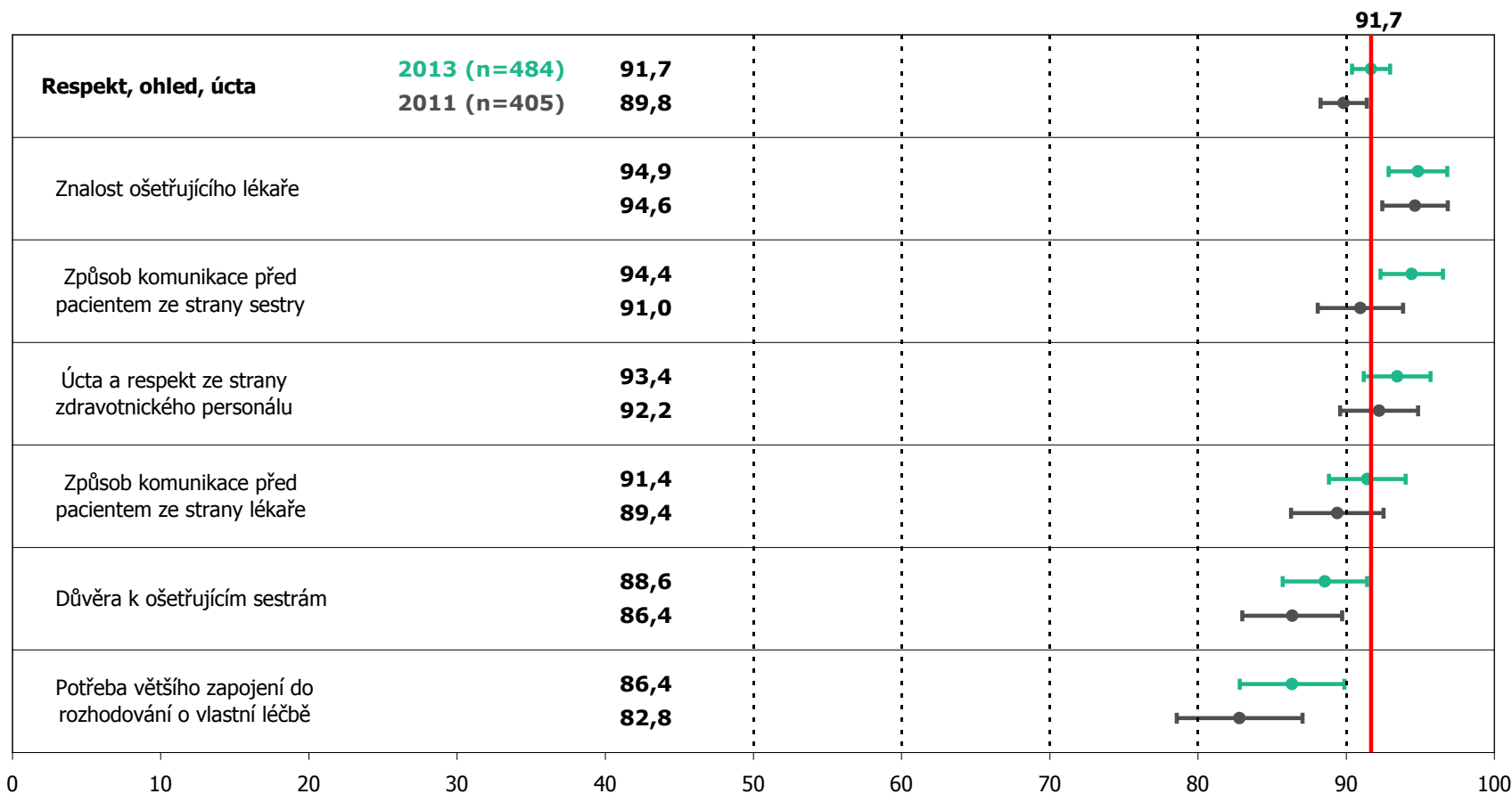
Otázky sytící dimenzi:

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

Respekt, ohled, úcta

MOU: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

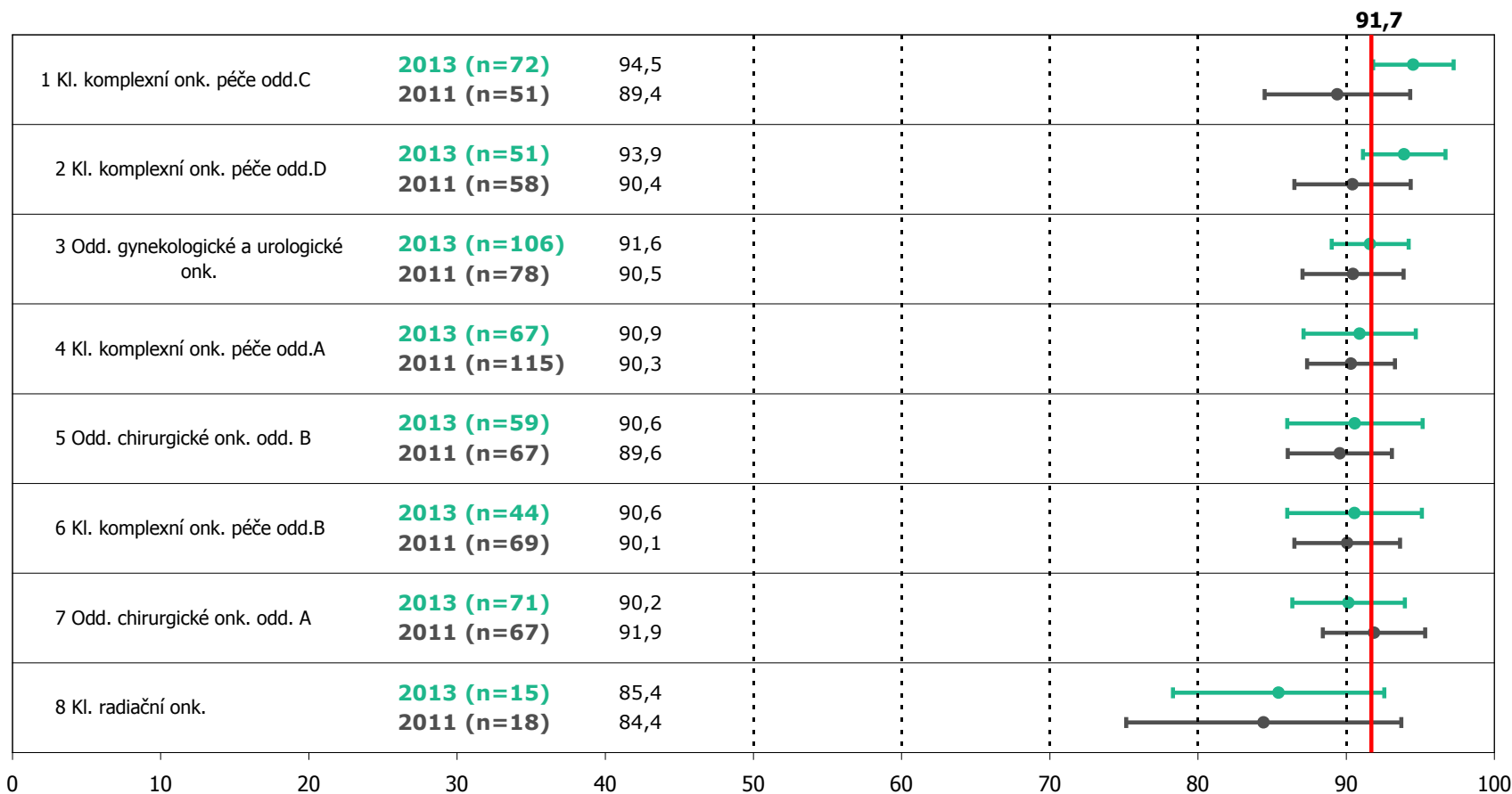


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Respekt, ohled, úcta

MOU: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Koordinace a integrace péče

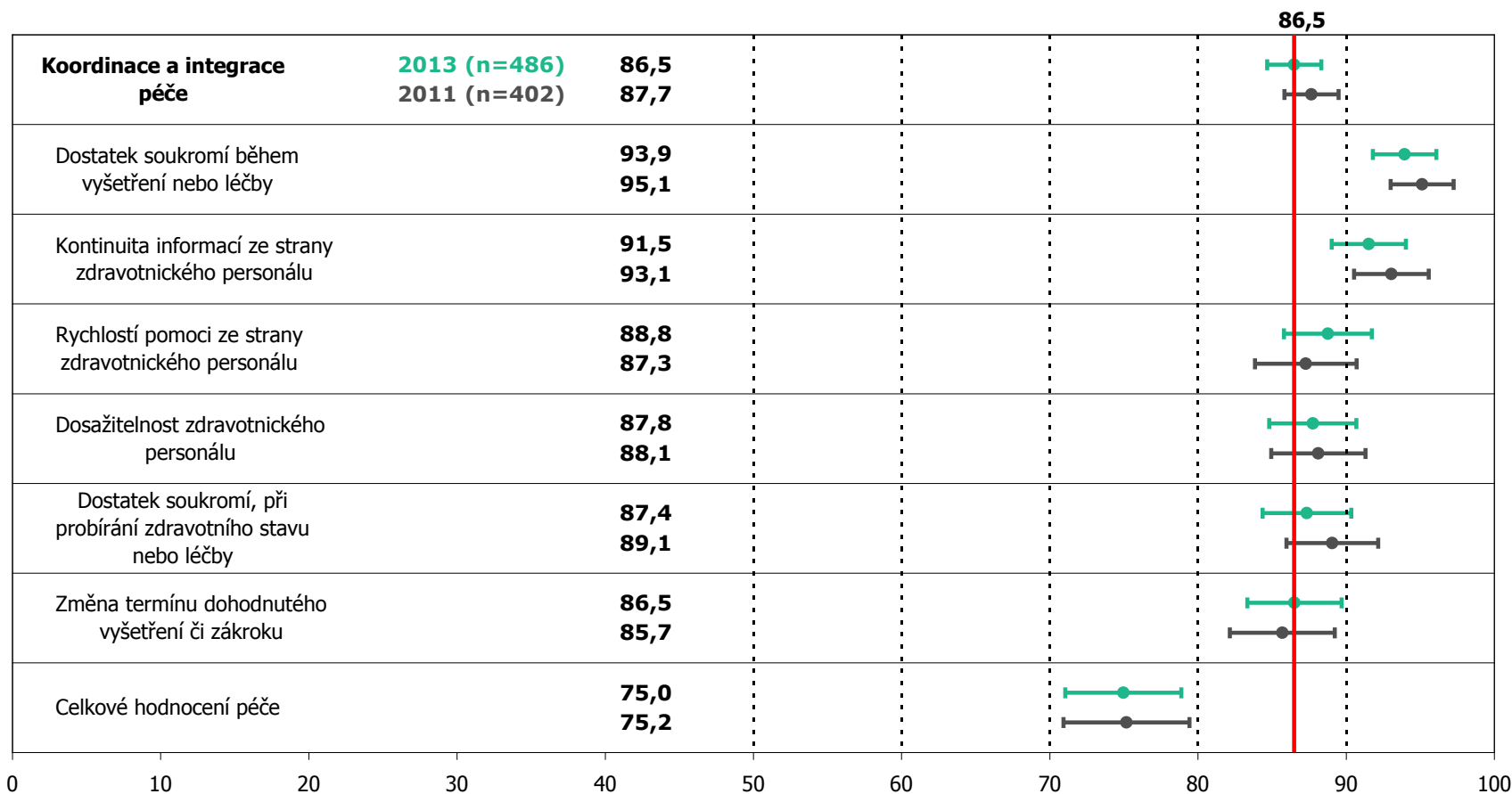
Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

MOU: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

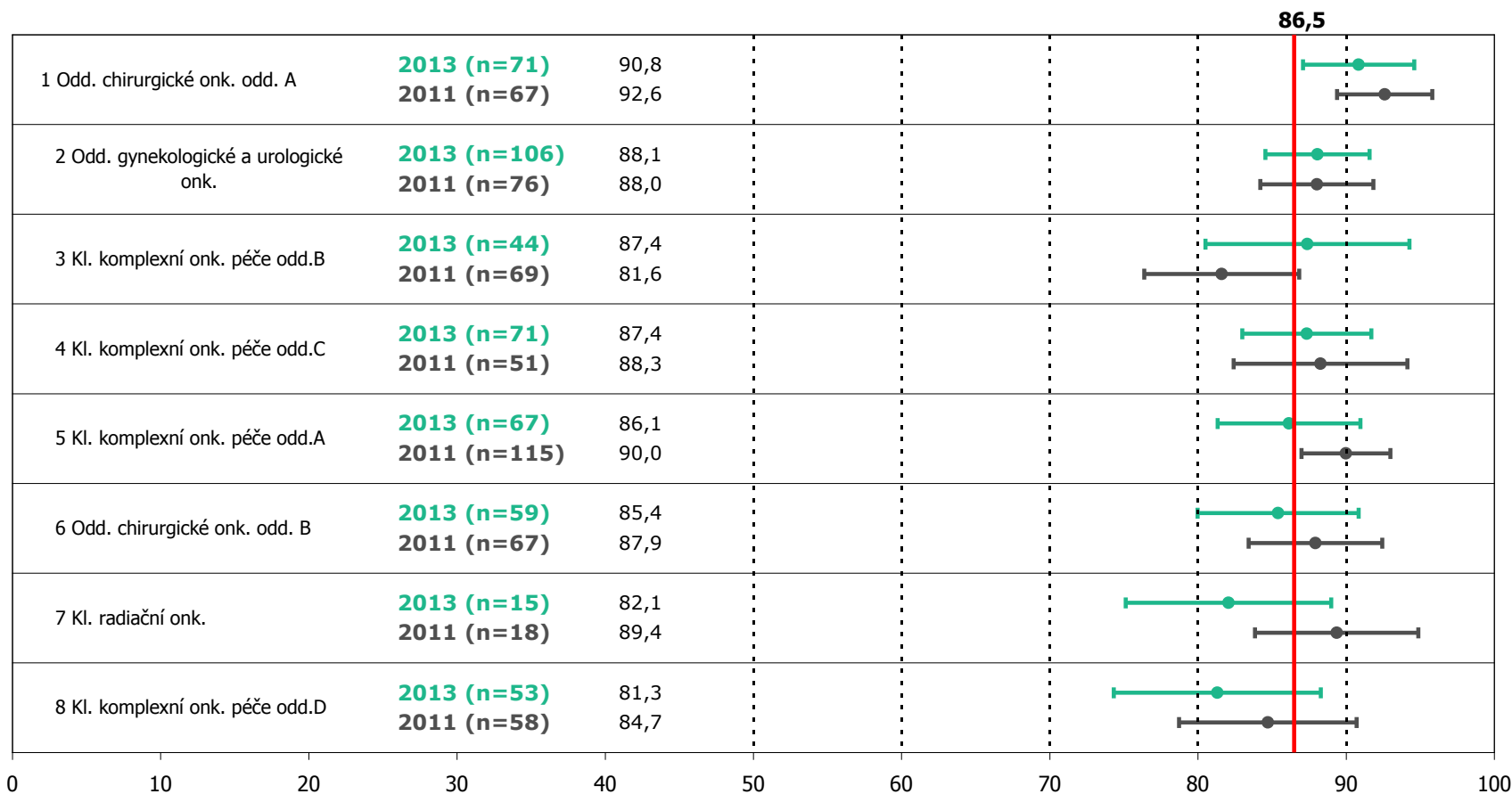


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Koordinace a integrace péče

MOU: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Informace a komunikace

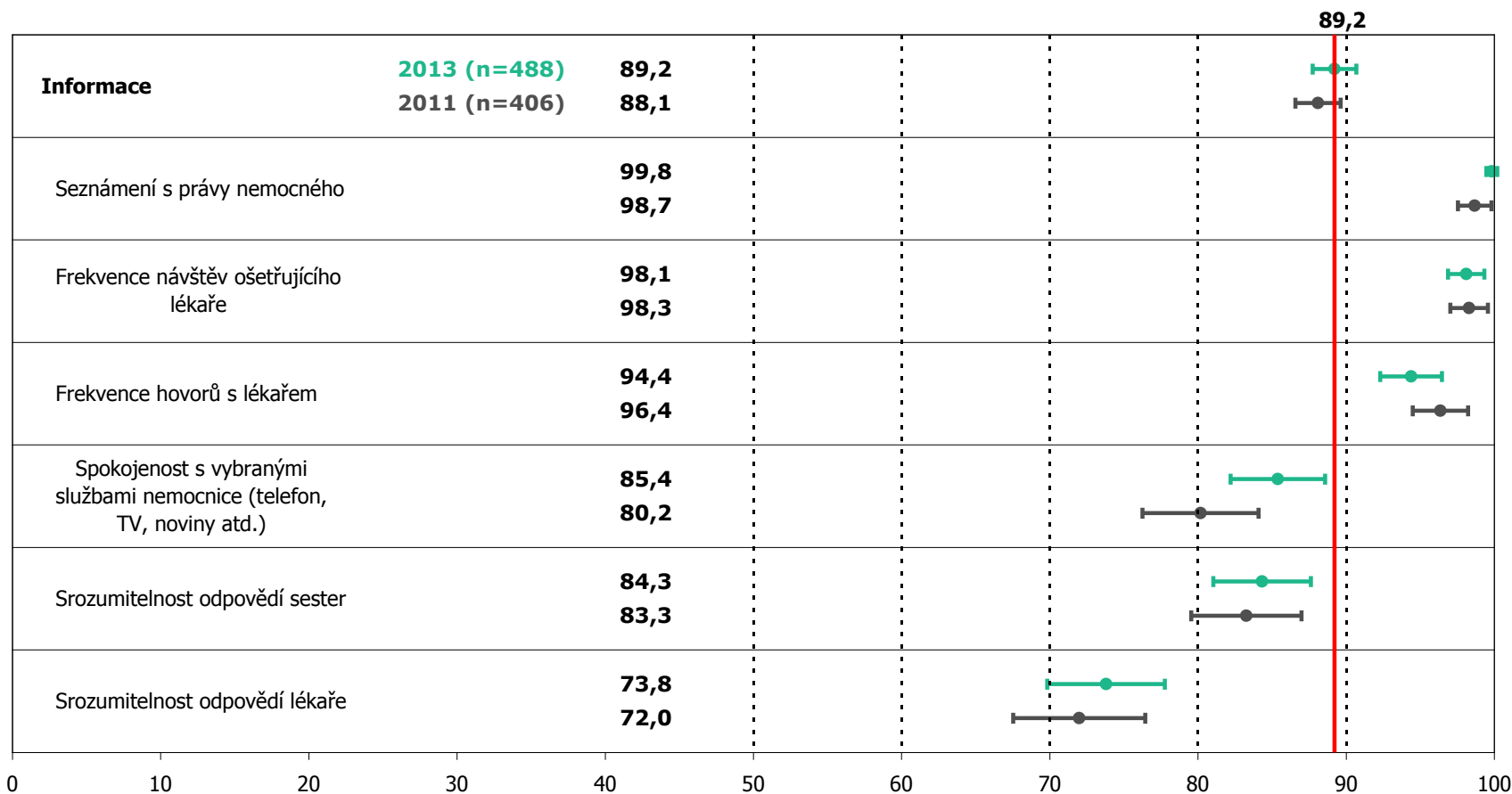
Otázky sytící dimenzi:

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

Informace a komunikace

MOU: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

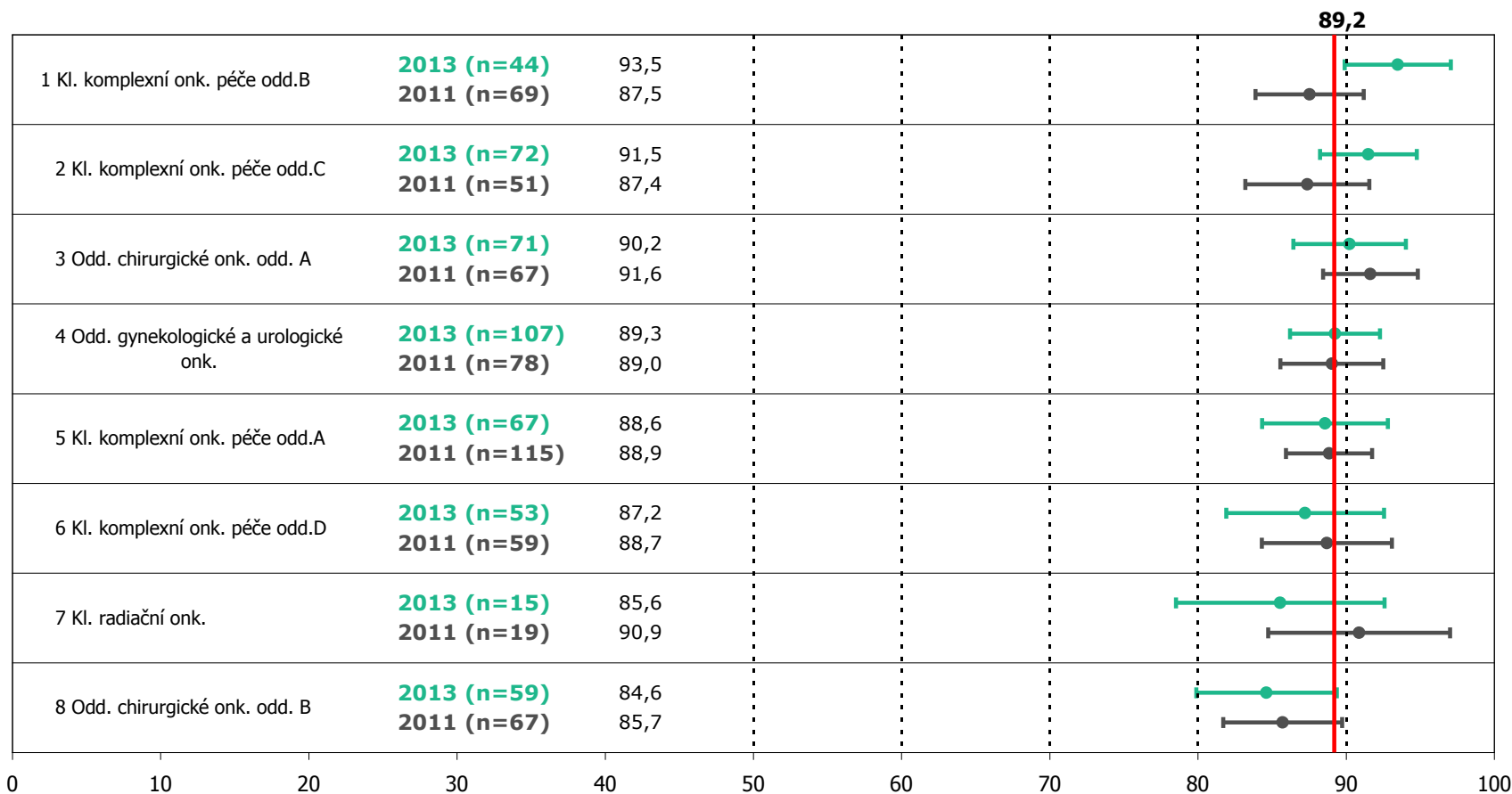


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Informace a komunikace

MOU: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Tělesné pohodlí

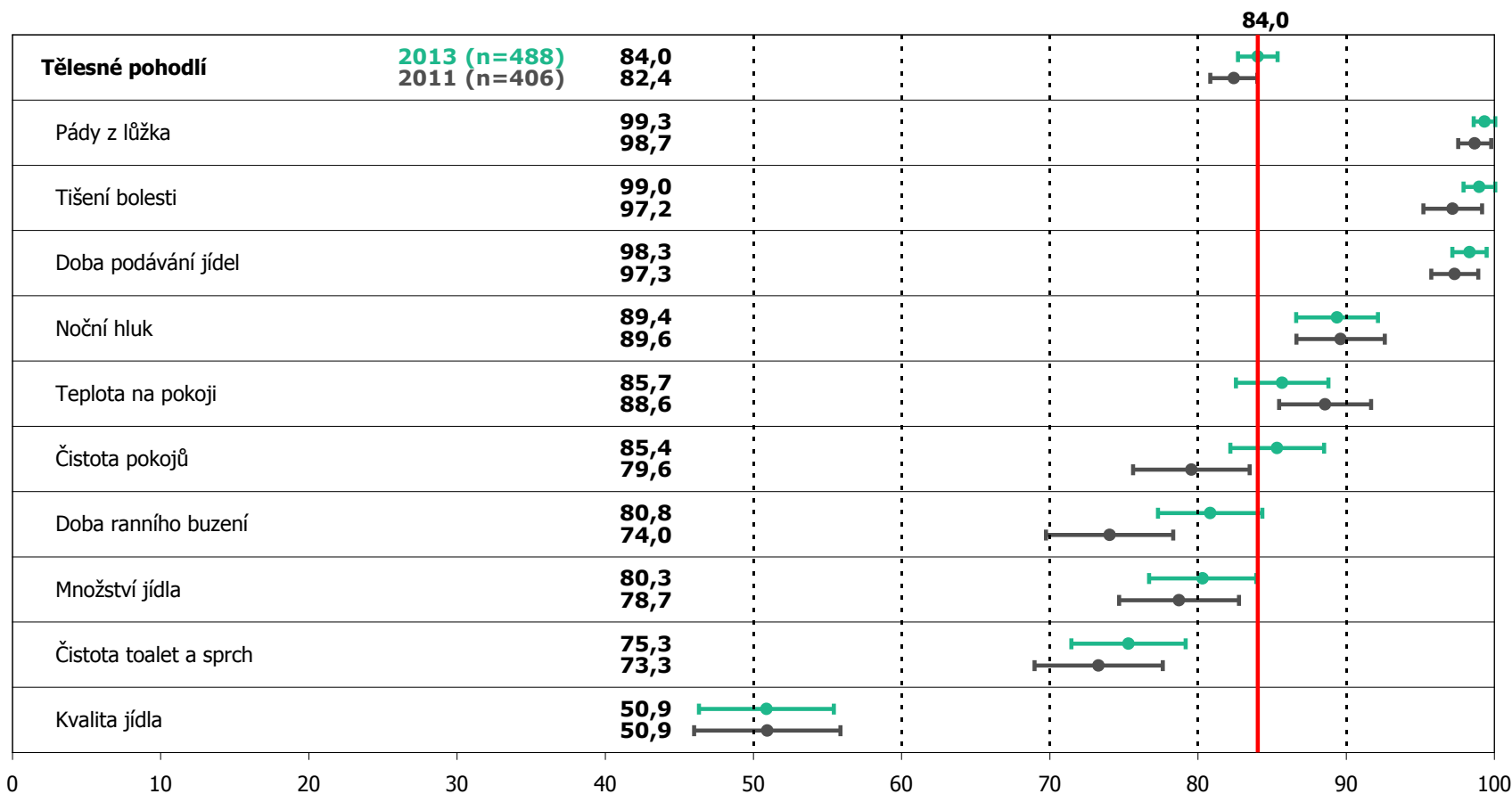
Otázky sytící dimenzi:

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

Tělesní pohodlí

MOU: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

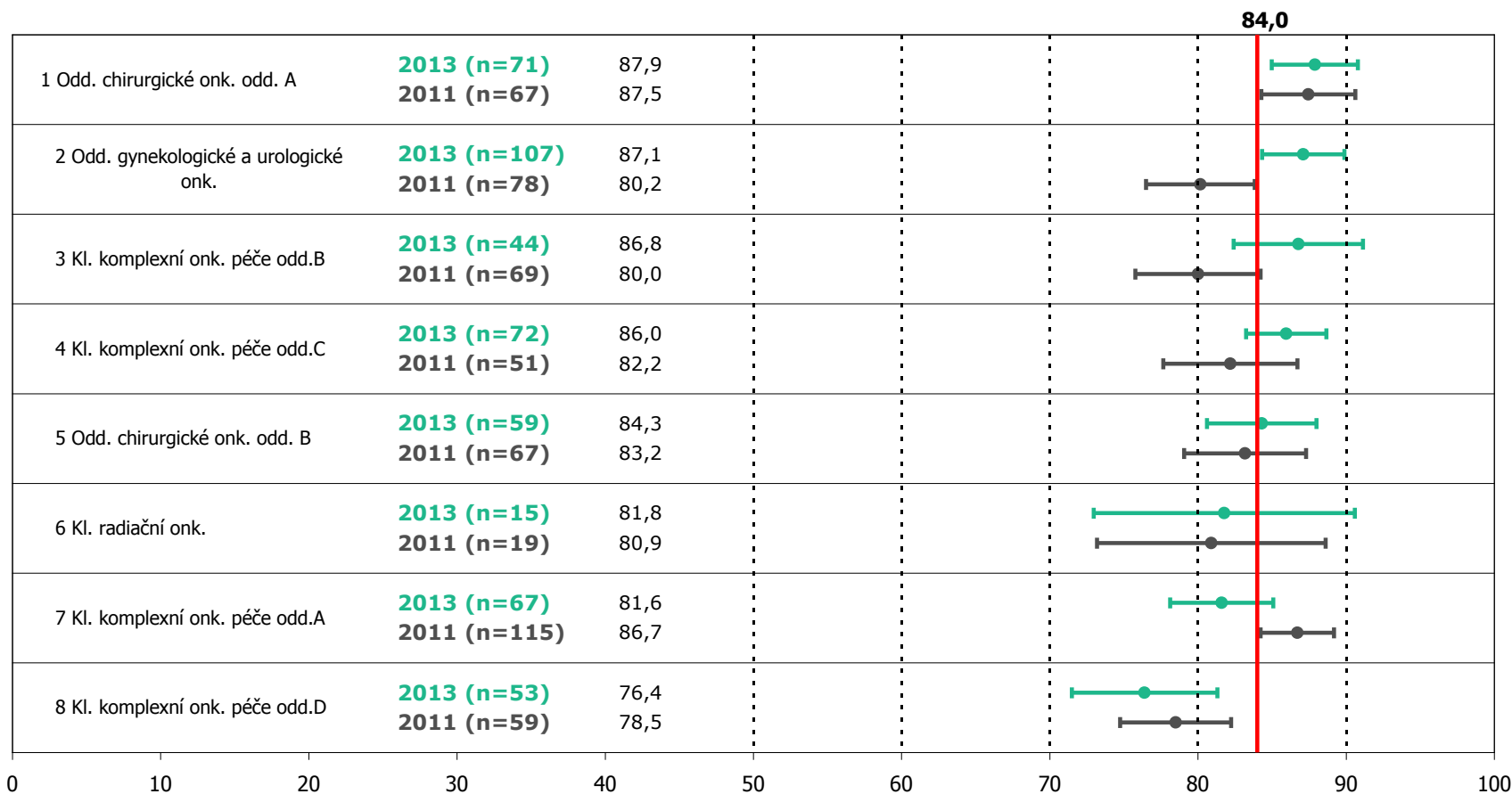


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Tělesní pohodlí

MOU: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Citová opora

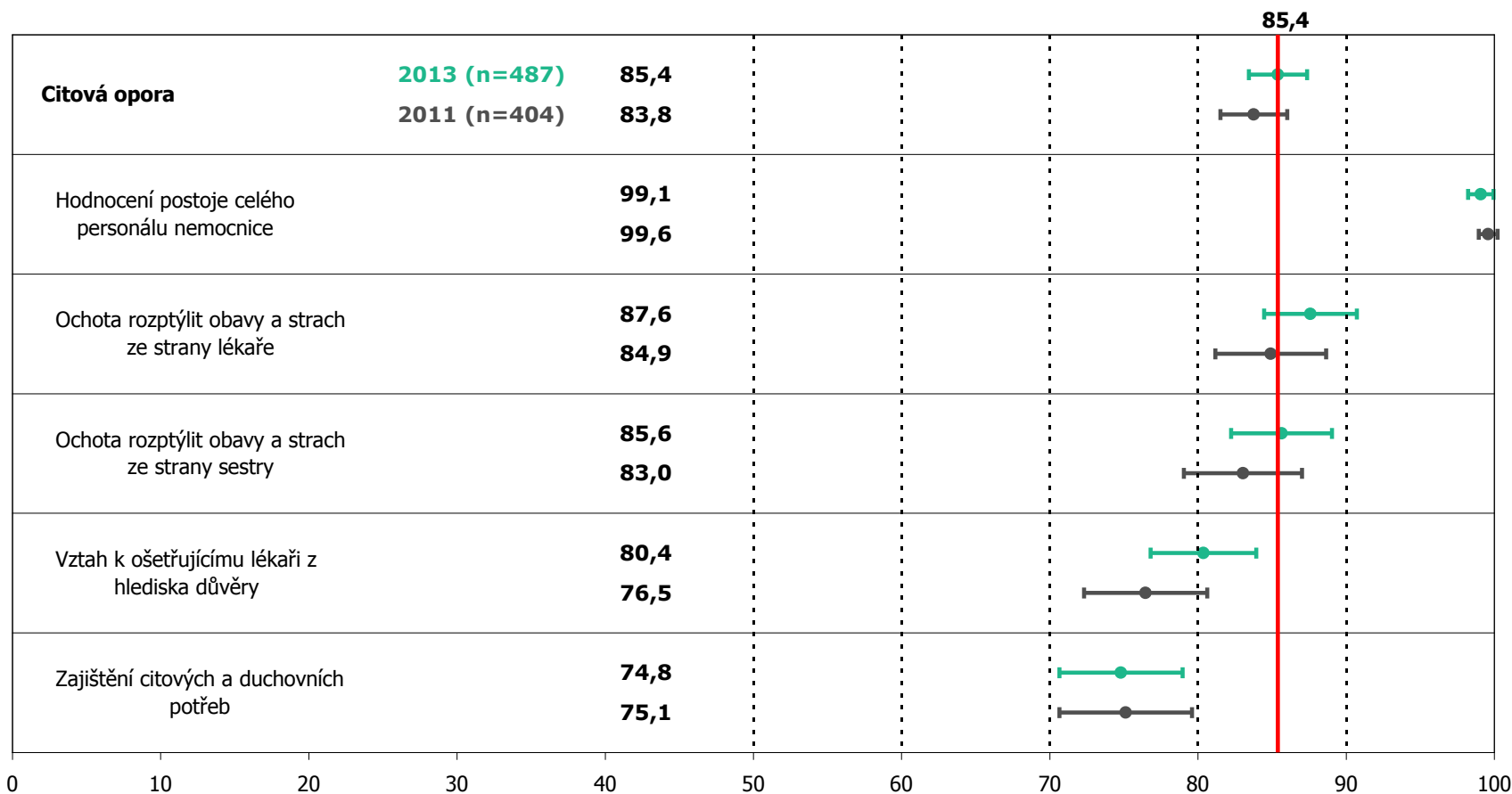
Otázky sytící dimenzi:

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

Citová opora

MOU: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

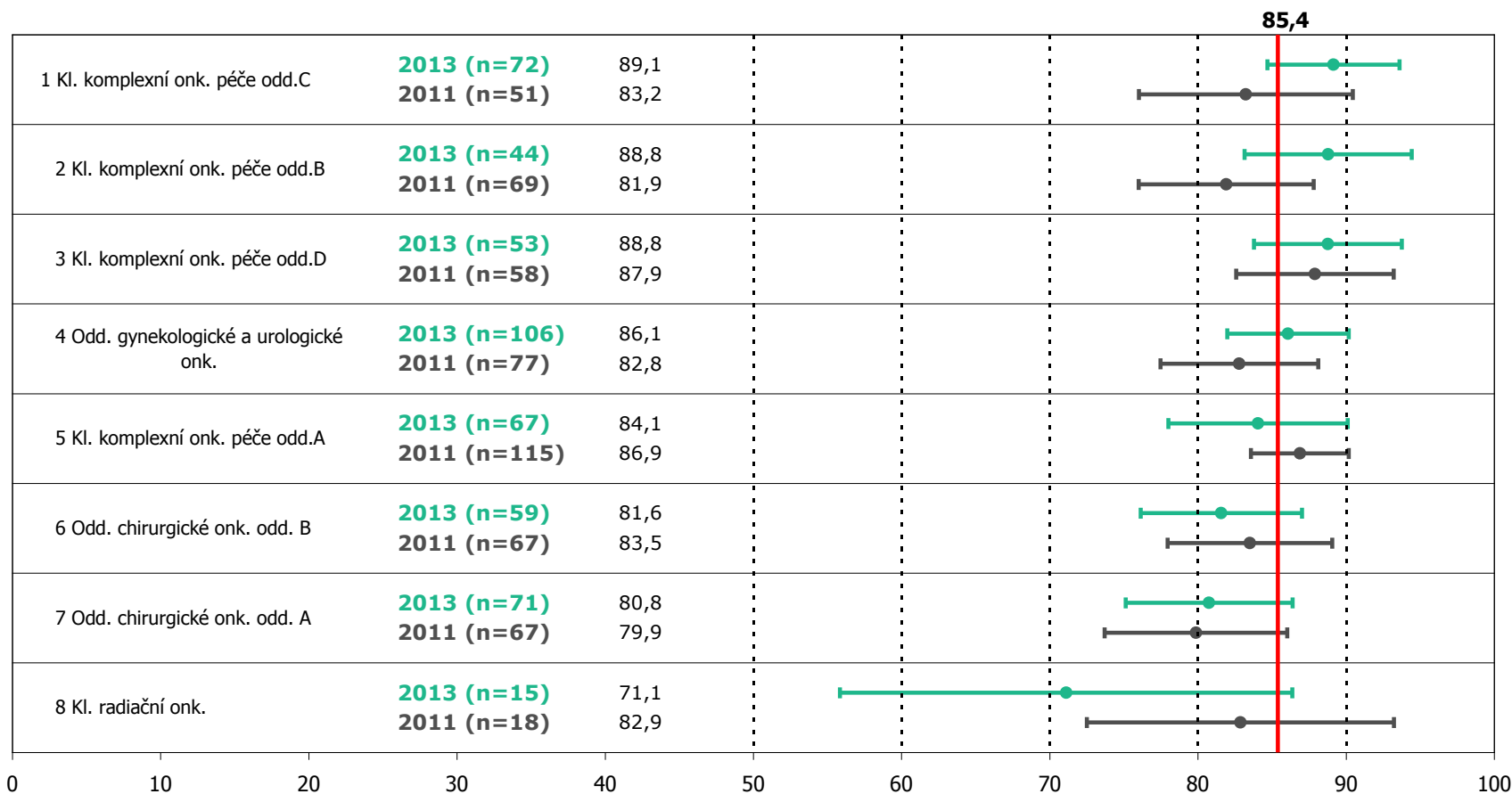


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Citová opora

MOU: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

MOU: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

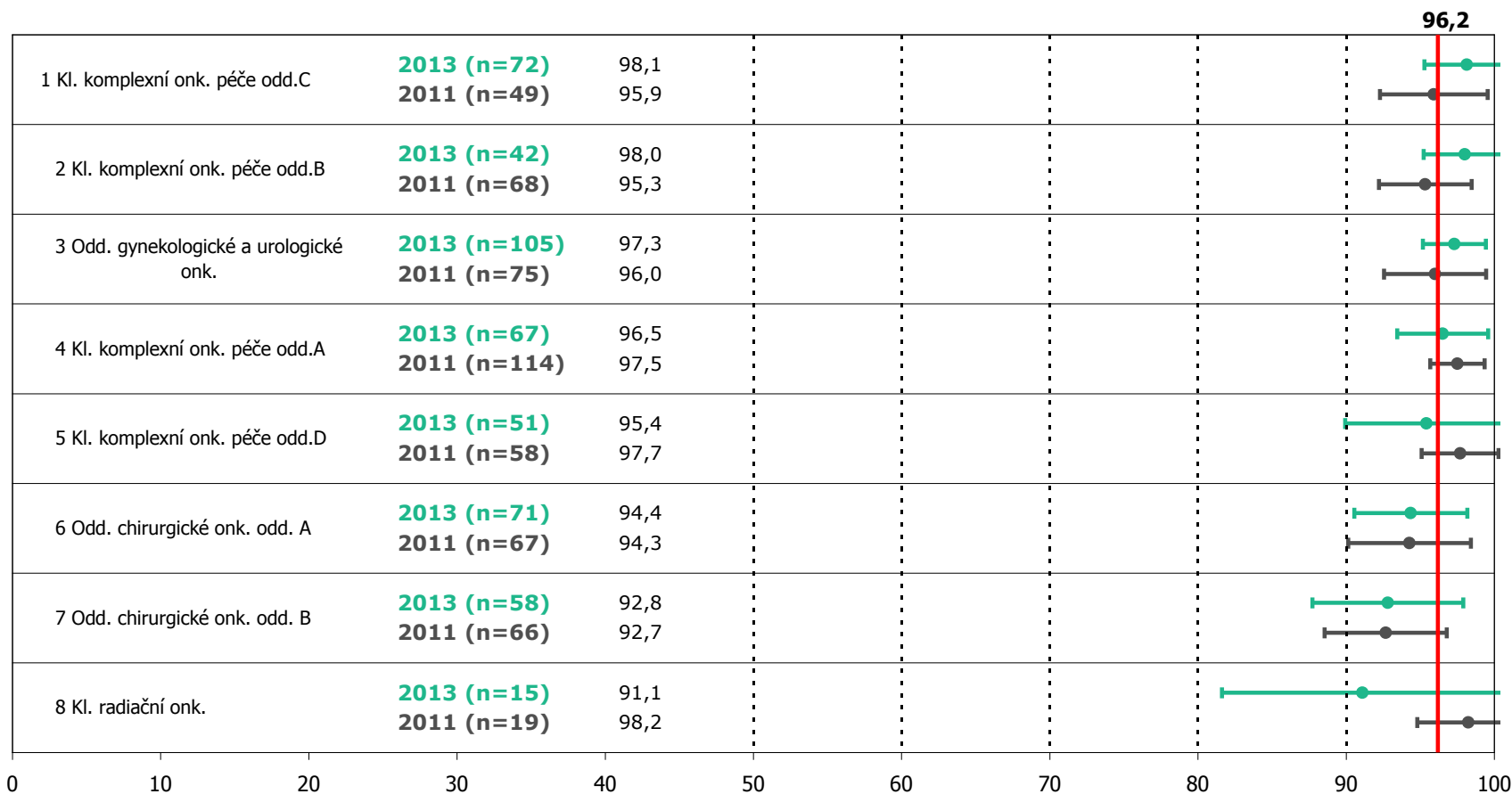


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Zapojení rodiny

MOU: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Propuštění a pokračování péče

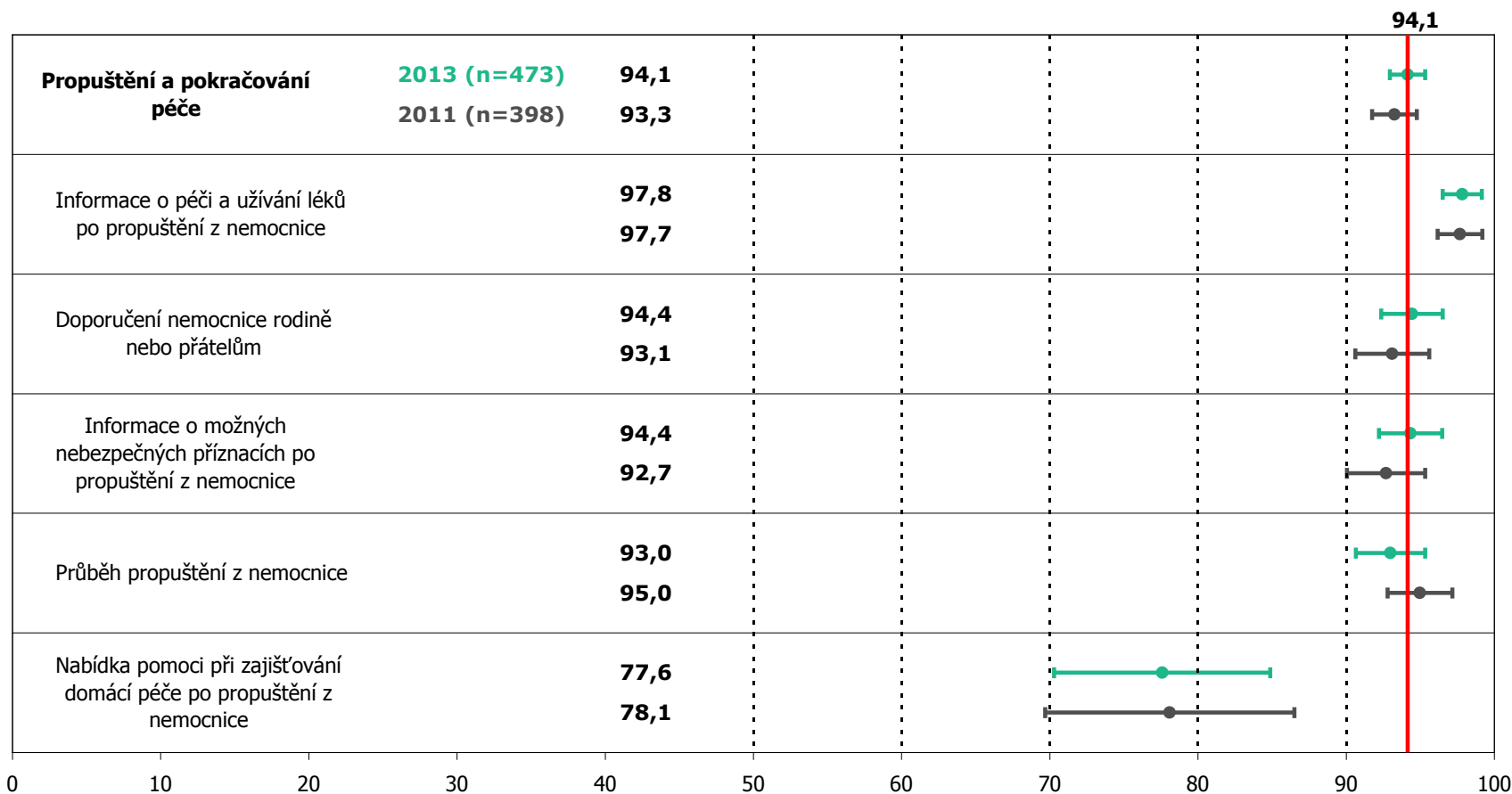
Otázky sytící dimenzi:

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

Propuštění a pokračování péče

MOU: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

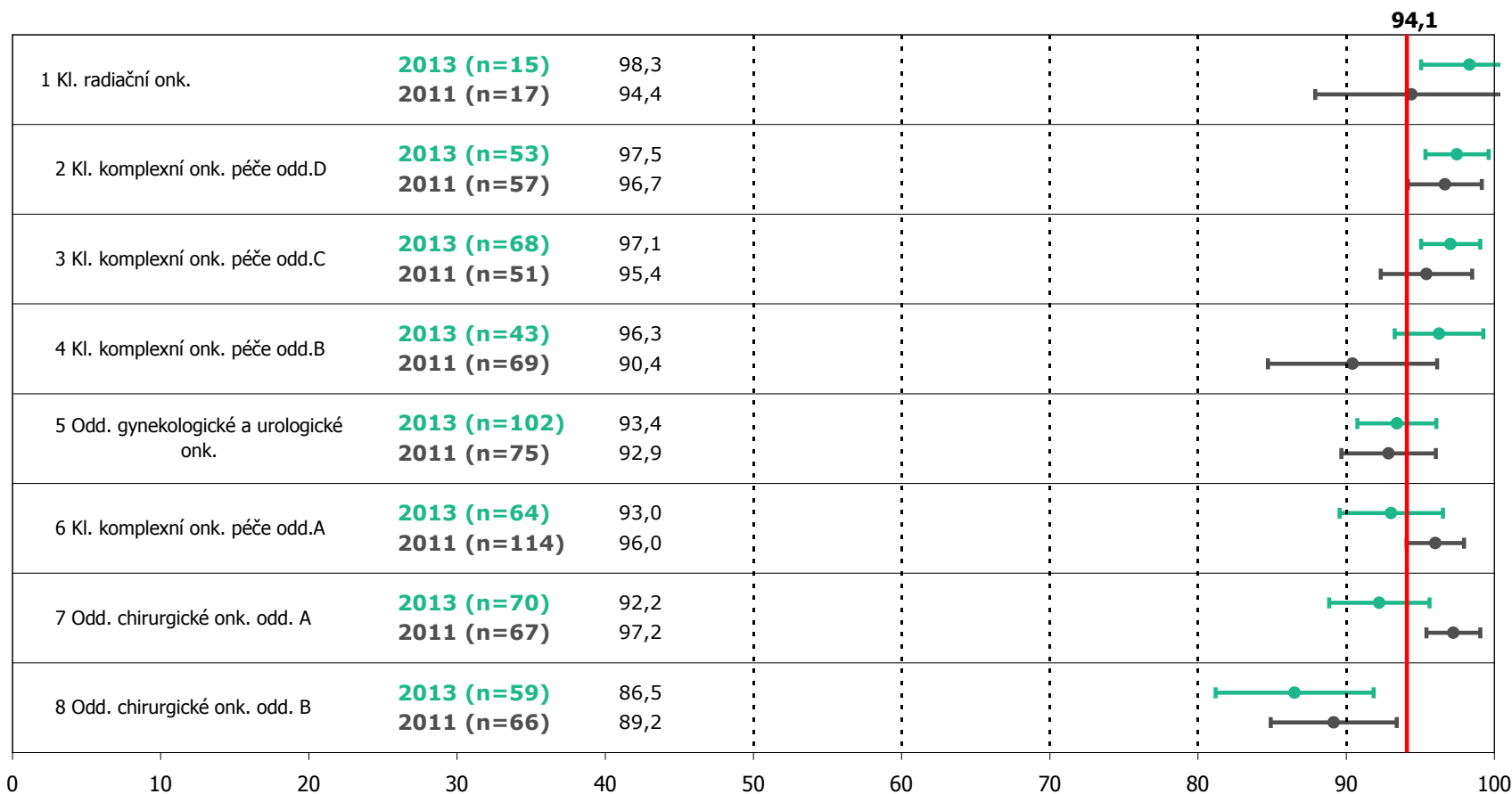


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Propuštění a pokračování péče

MOU: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



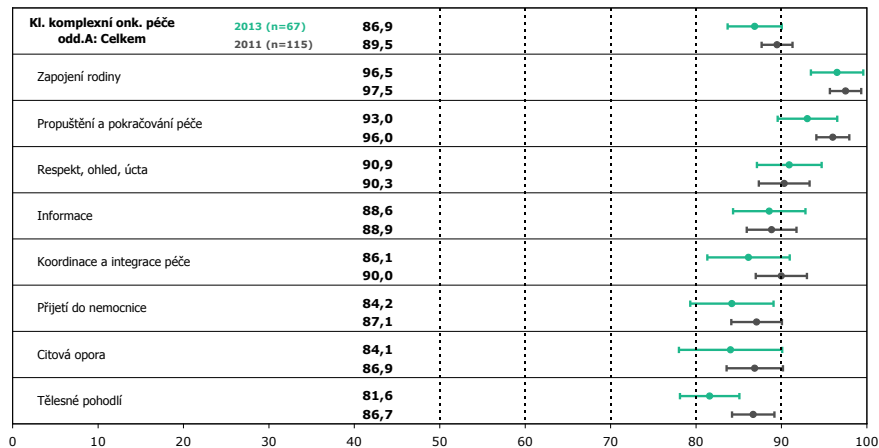
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

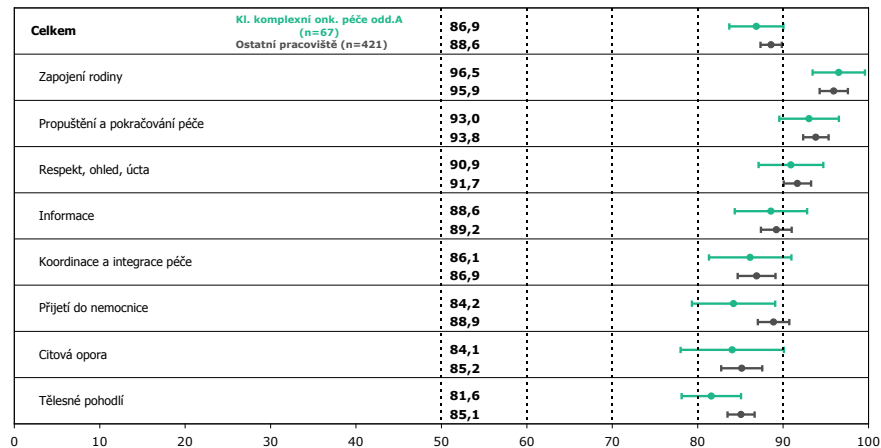
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

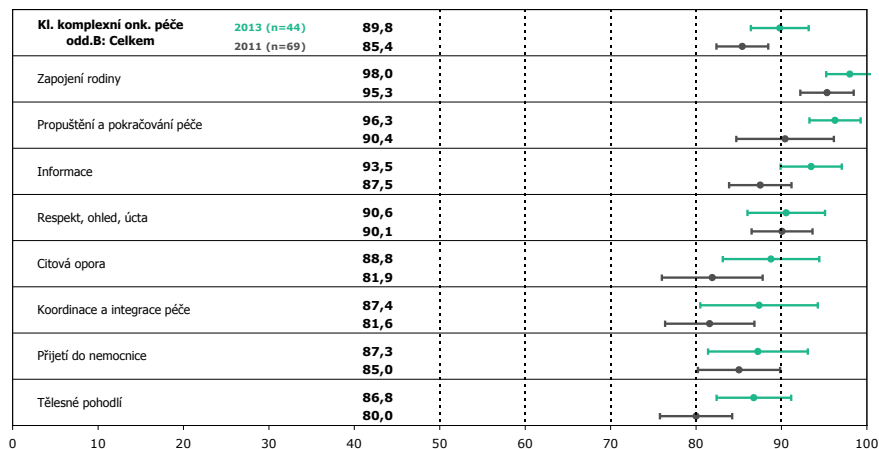
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Dynamika spokojenosti

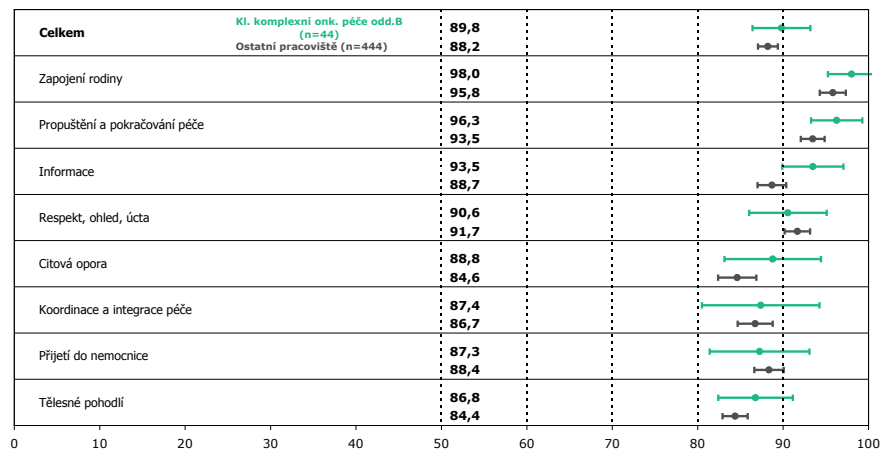
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

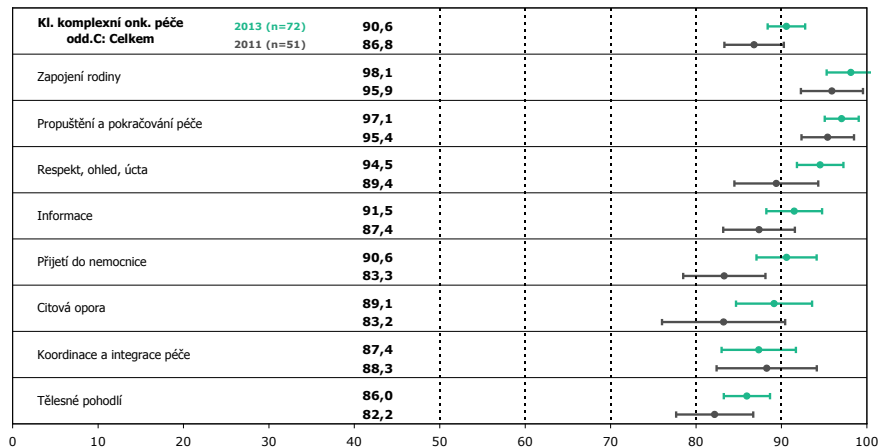


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

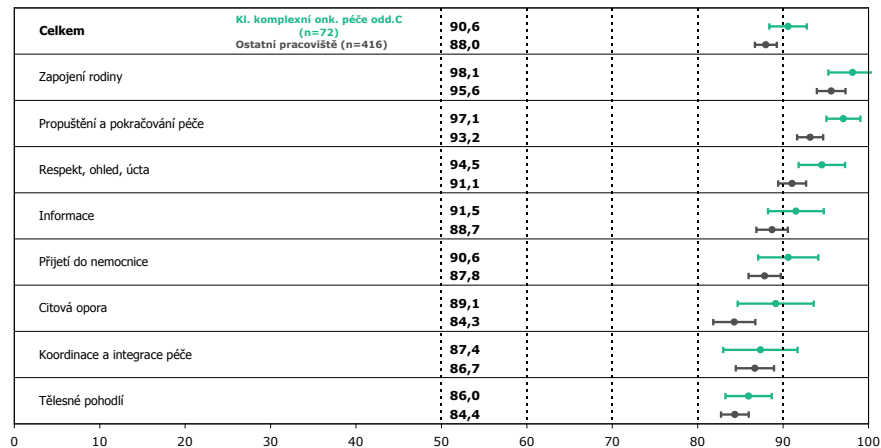
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

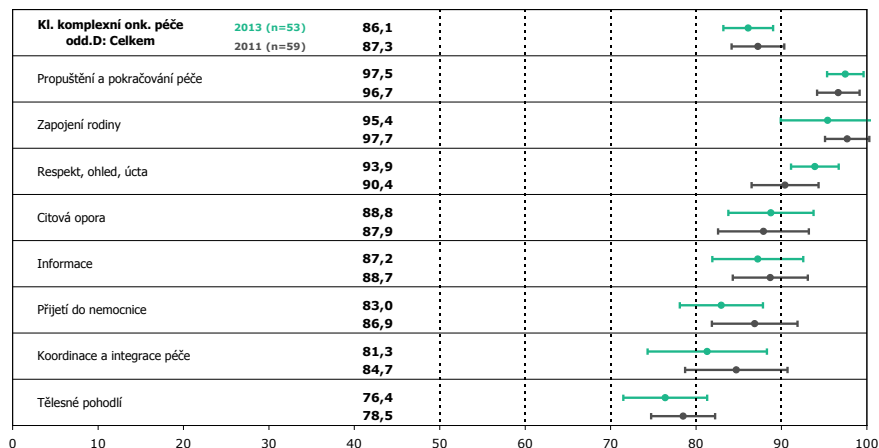
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Dynamika spokojenosti

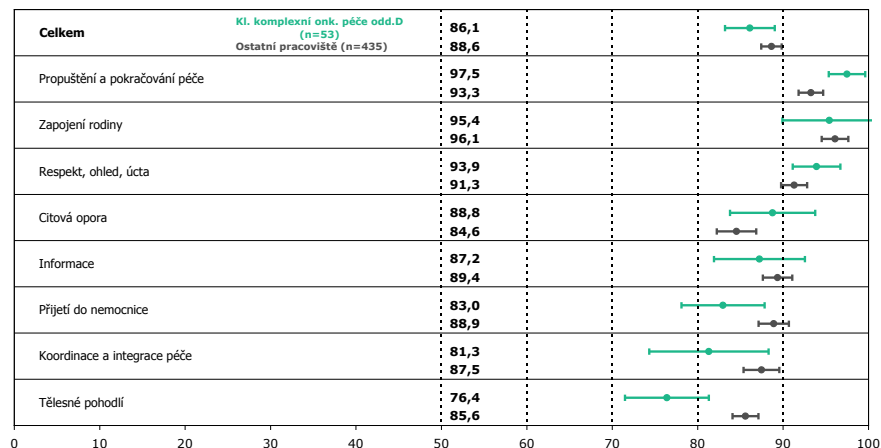
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

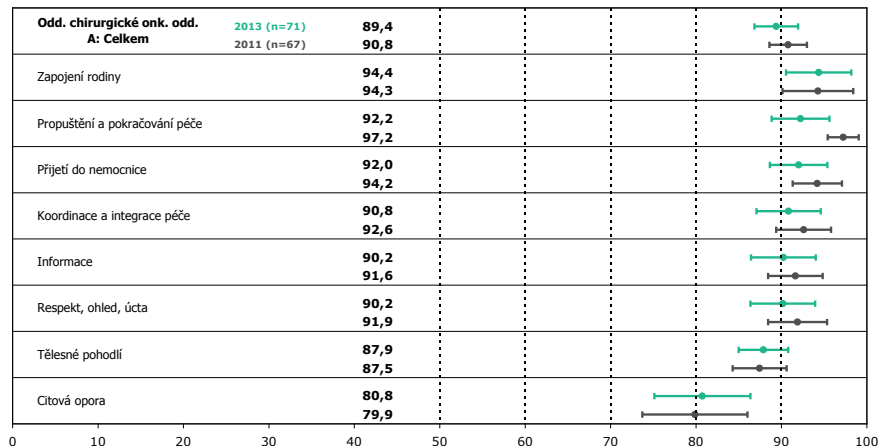


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

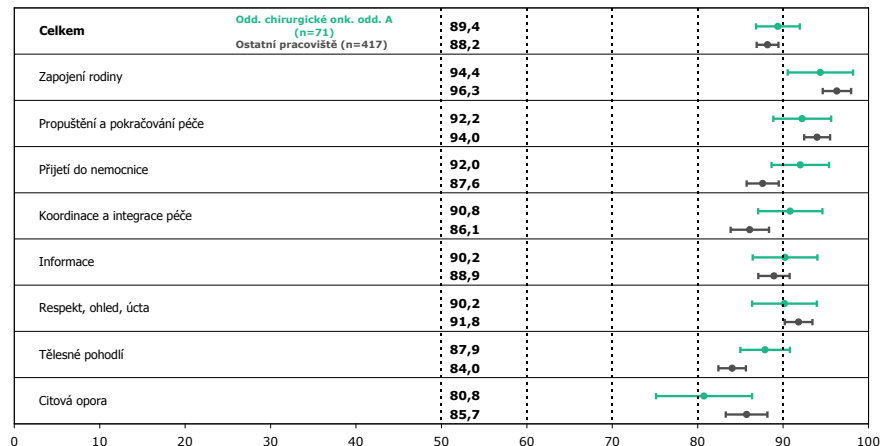
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

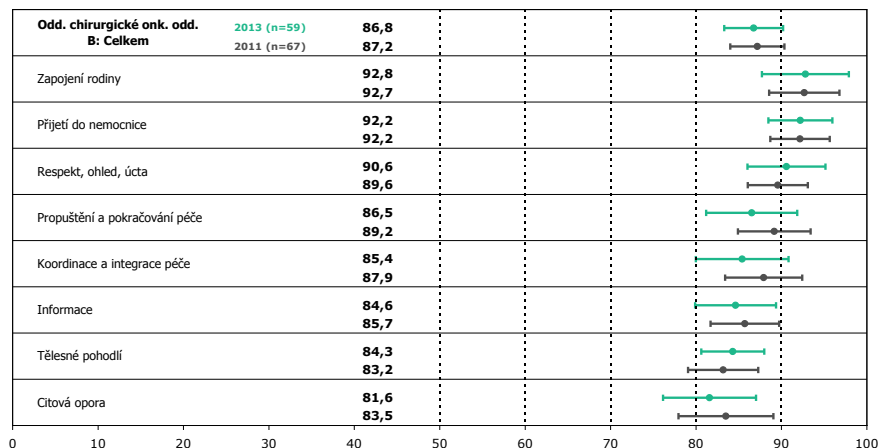
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Dynamika spokojenosti

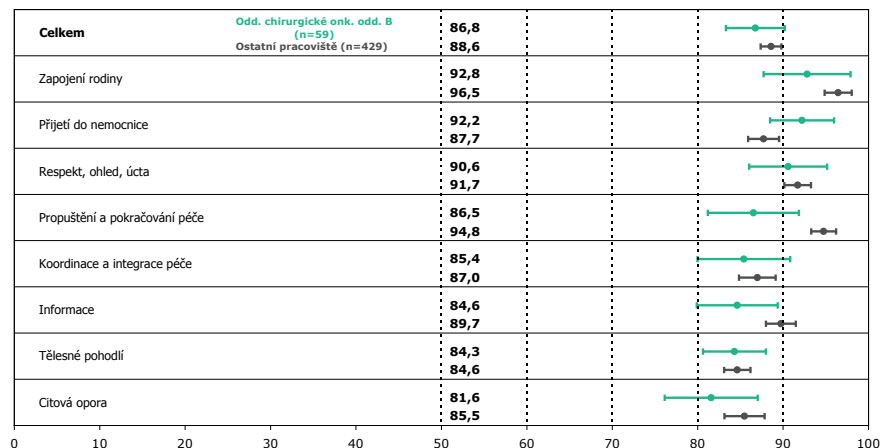
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

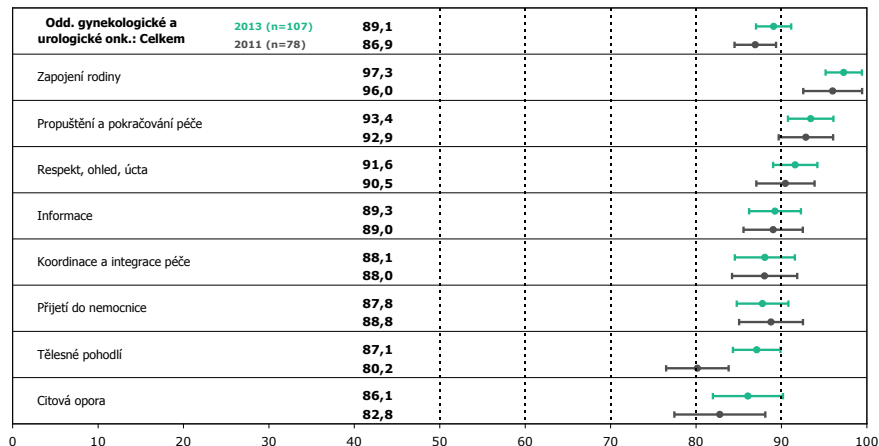


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

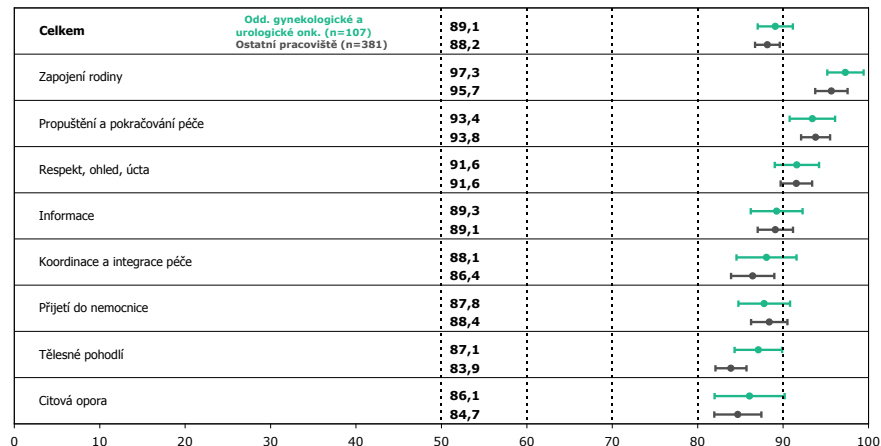
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

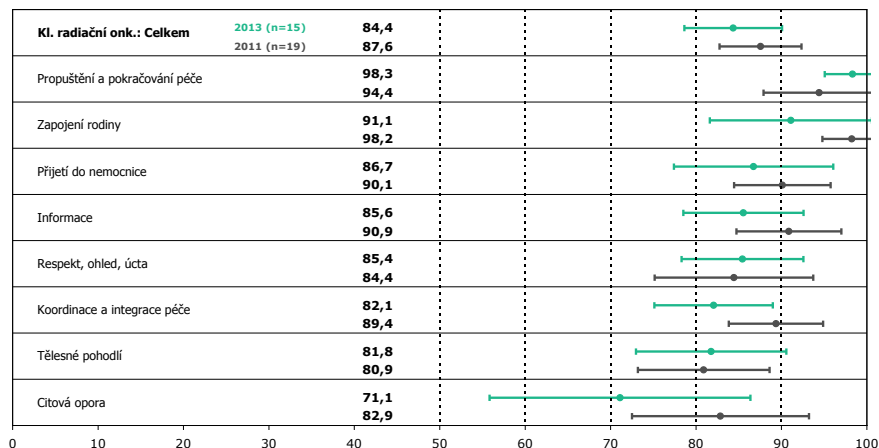
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Dynamika spokojenosti

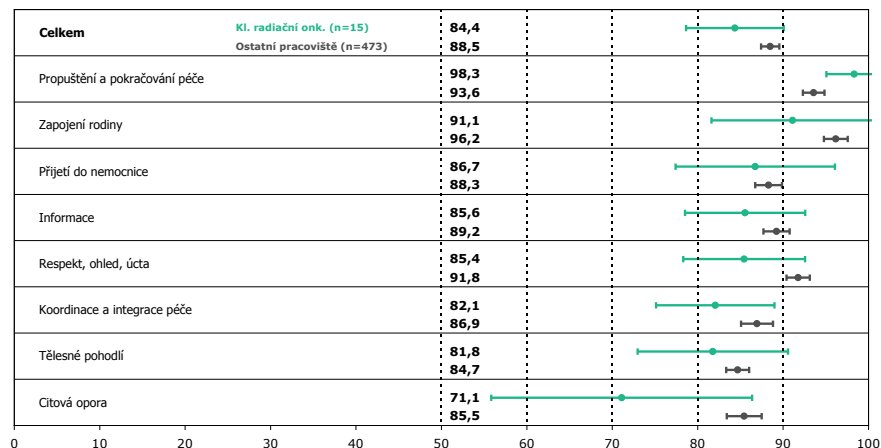
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013



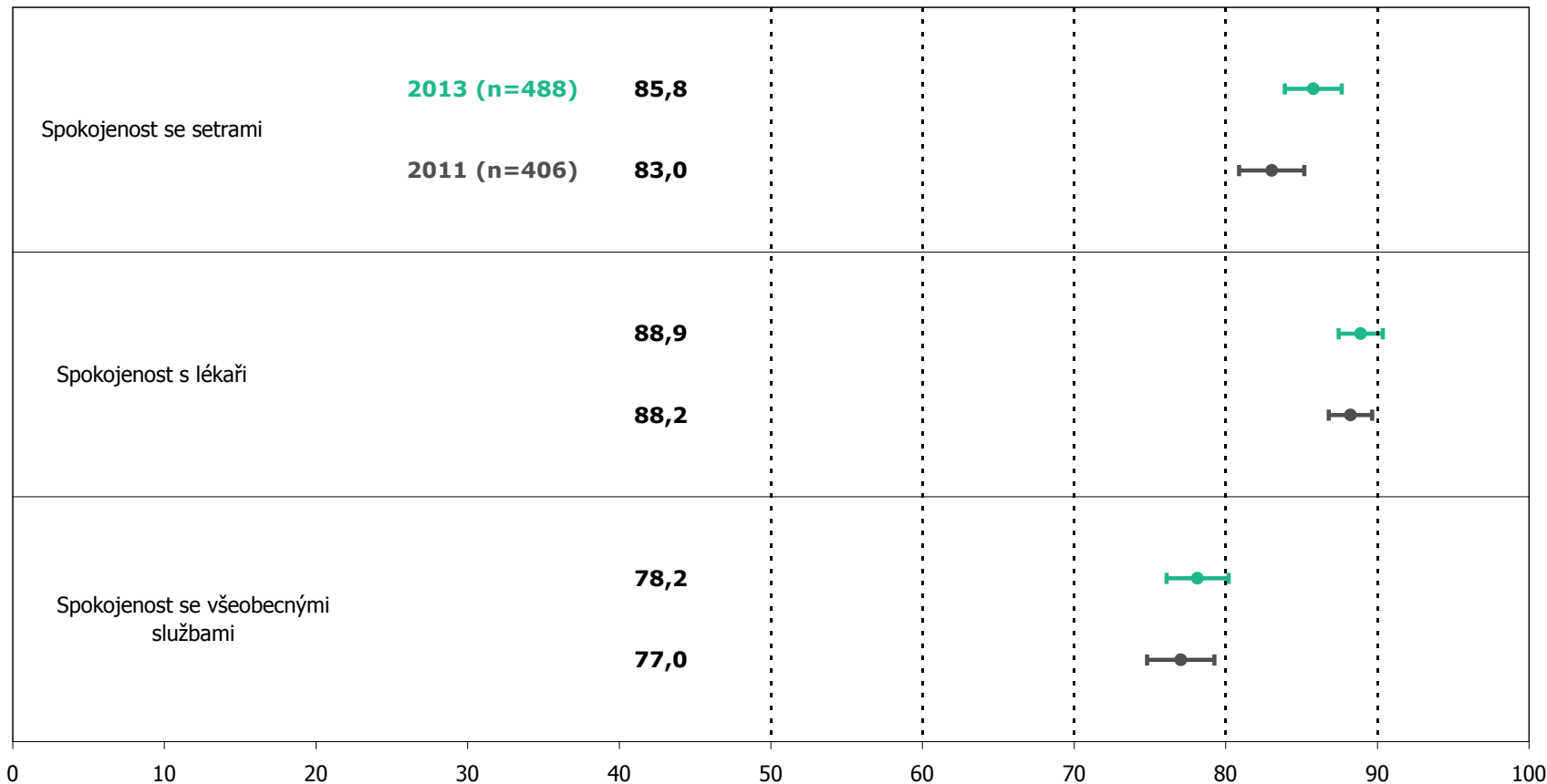
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost se sestrami

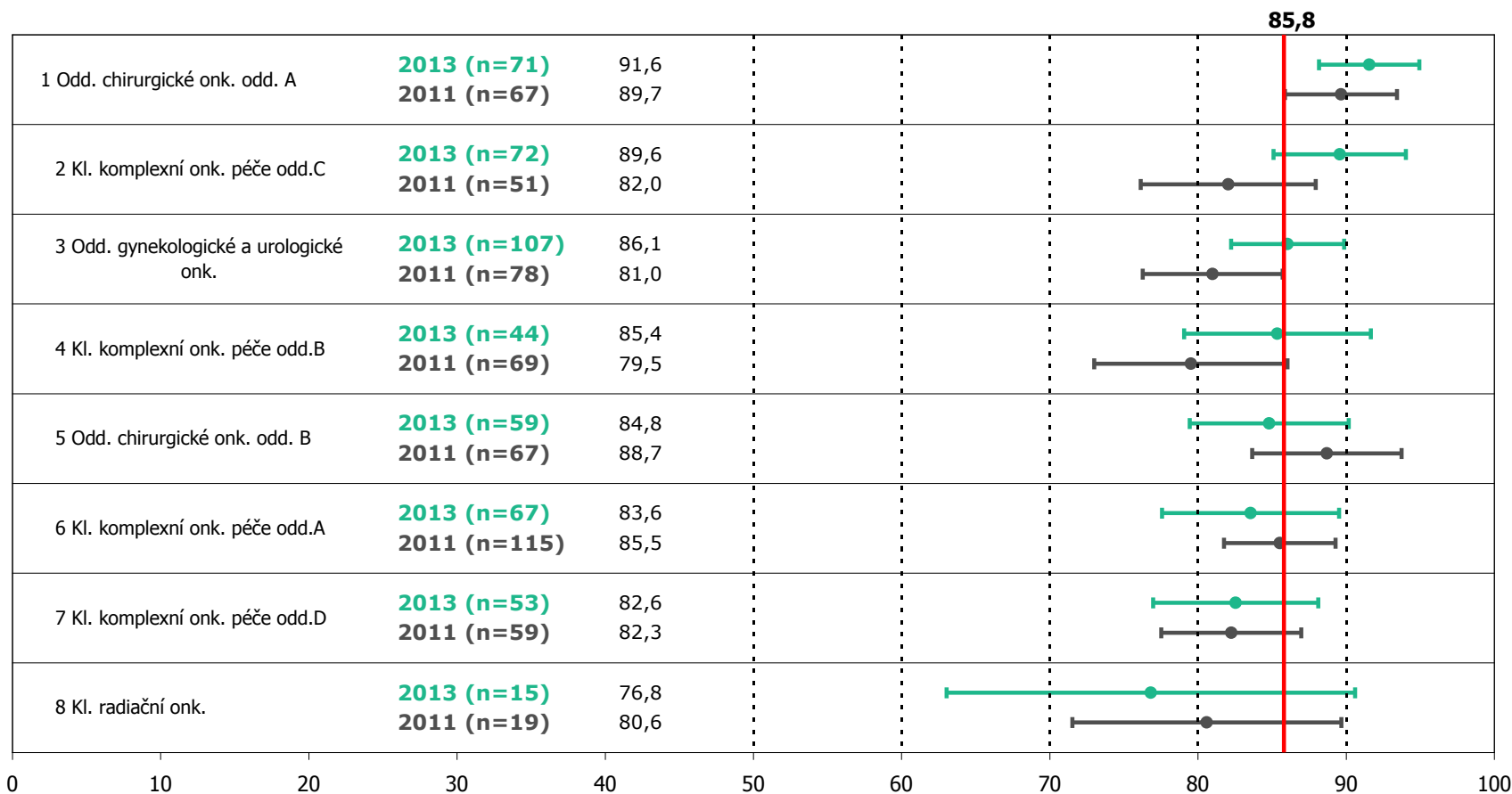
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se sestrami

MOU: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost s lékaři

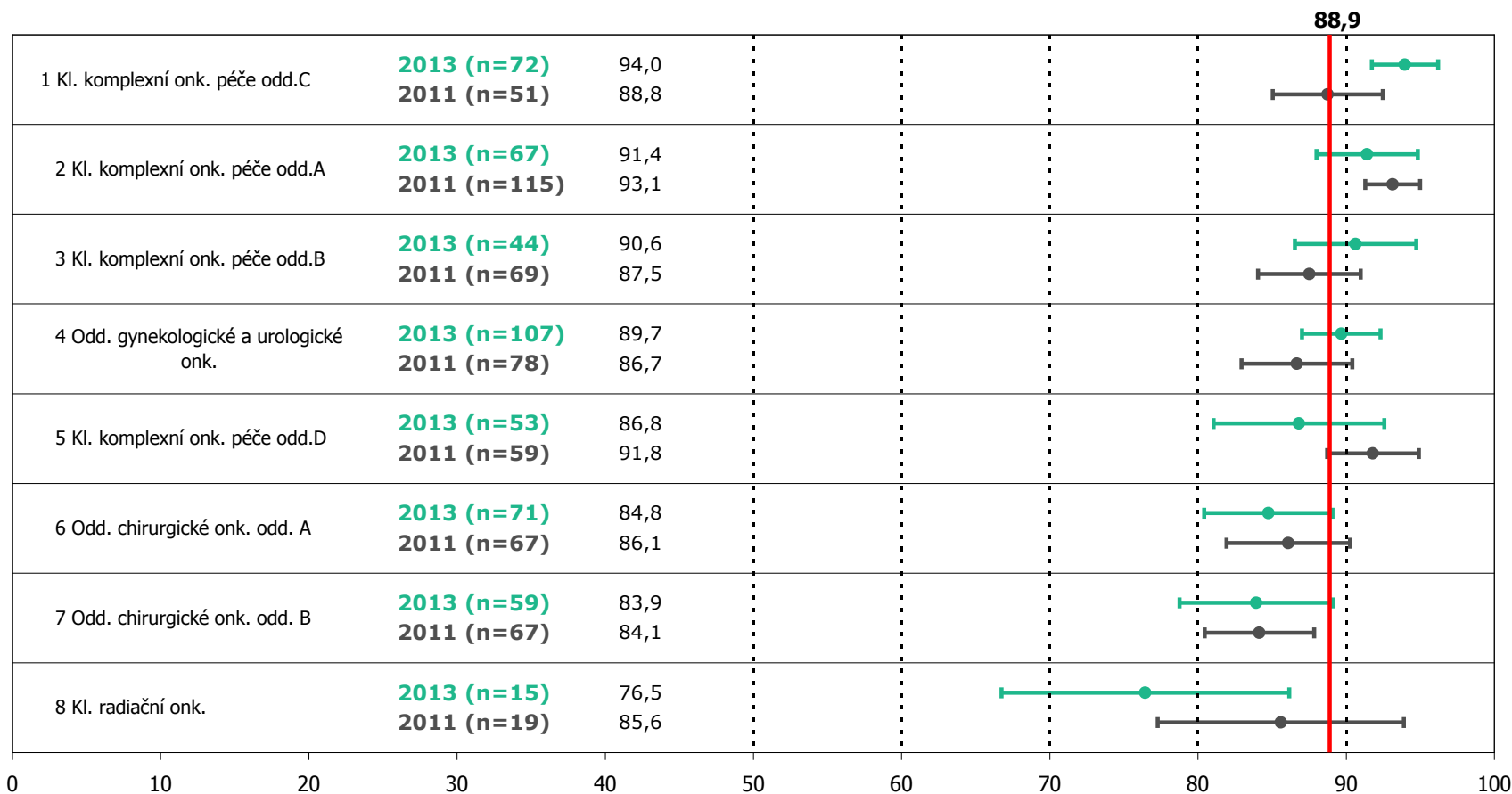
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost s lékaři

MOU: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Spokojenost se všeobecnými službami

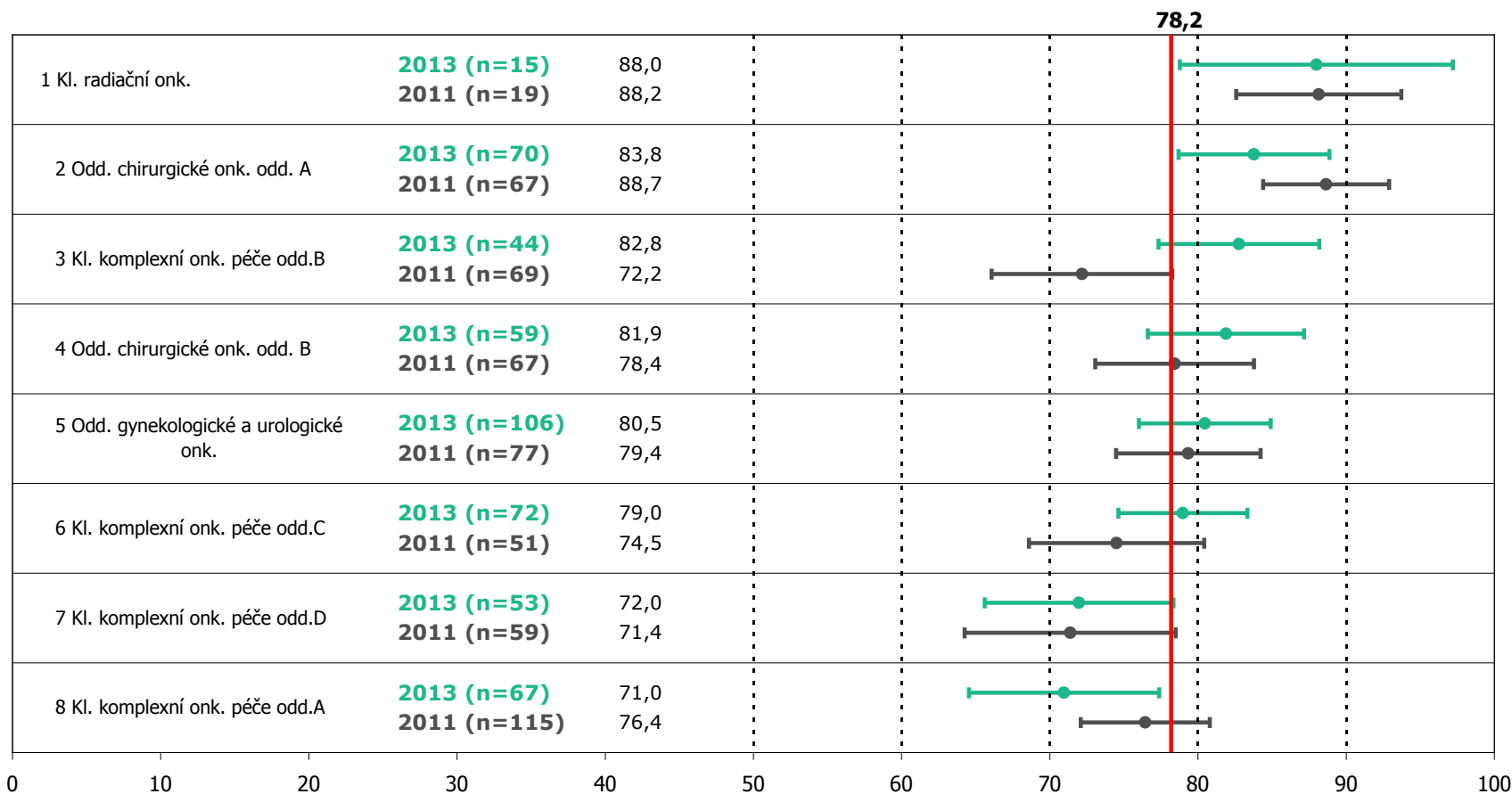
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se všeobecnými službami

MOU: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš Raiter

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

Telefon: +420 774 203 543
+420 284 686 387

E-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
tomas.raiter@volny.cz

Web: www.hodnoceni-nemocnic.cz

IČ: 4714 6206

DIČ: CZ 47146206

Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů.



Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Středočeský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, PŘO MZ ČR a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Markéta Hájková

Senior Analyst

Spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí téměř 10 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

STEM/MARK, a.s.

Společnost pro marketingový výzkum, která zajišťuje pro řešitele projektu kvalitní transformaci dat do elektronické podoby.

Příloha č. 1

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost - celkem

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	488	88,2	87,2	89,3
1 Kl. komplexní onk. péče odd.C	72	90,6	88,4	92,8
2 Kl. komplexní onk. péče odd.B	44	89,8	86,4	93,2
3 Odd. chirurgické onk. odd. A	71	89,4	86,8	92,0
4 Odd. gynekologické a urologické onk.	107	89,1	87,0	91,2
5 Kl. komplexní onk. péče odd.A	67	86,9	83,7	90,1
6 Odd. chirurgické onk. odd. B	59	86,8	83,3	90,2
7 Kl. komplexní onk. péče odd.D	53	86,1	83,2	89,0
8 Kl. radiační onk.	15	84,4	78,6	90,1

Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	488	85,8	83,9	87,7
1 Odd. chirurgické onk. odd. A	71	91,6	88,2	95,0
2 Kl. komplexní onk. péče odd.C	72	89,6	85,1	94,0
3 Odd. gynekologické a urologické onk.	107	86,1	82,2	89,9
4 Kl. komplexní onk. péče odd.B	44	85,4	79,1	91,7
5 Odd. chirurgické onk. odd. B	59	84,8	79,4	90,2
6 Kl. komplexní onk. péče odd.A	67	83,6	77,6	89,5
7 Kl. komplexní onk. péče odd.D	53	82,6	77,0	88,1
8 Kl. radiační onk.	15	76,8	63,0	90,6

Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	488	88,9	87,4	90,4
1 Kl. komplexní onk. péče odd.C	72	94,0	91,7	96,2
2 Kl. komplexní onk. péče odd.A	67	91,4	88,0	94,8
3 Kl. komplexní onk. péče odd.B	44	90,6	86,5	94,7
4 Odd. gynekologické a urologické onk.	107	89,7	87,0	92,3
5 Kl. komplexní onk. péče odd.D	53	86,8	81,1	92,6
6 Odd. chirurgické onk. odd. A	71	84,8	80,4	89,1
7 Odd. chirurgické onk. odd. B	59	83,9	78,8	89,1
8 Kl. radiační onk.	15	76,5	66,7	86,2

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	486	78,2	76,1	80,2
1 Kl. radiační onk.	15	88,0	78,8	97,2
2 Odd. chirurgické onk. odd. A	70	83,8	78,7	88,9
3 Kl. komplexní onk. péče odd.B	44	82,8	77,3	88,2
4 Odd. chirurgické onk. odd. B	59	81,9	76,6	87,2
5 Odd. gynekologické a urologické onk.	106	80,5	76,0	84,9
6 Kl. komplexní onk. péče odd.C	72	79,0	74,6	83,3
7 Kl. komplexní onk. péče odd.D	53	72,0	65,6	78,3
8 Kl. komplexní onk. péče odd.A	67	71,0	64,5	77,4

Příloha č. 2

Přehled indikátorů kvality

tabulky statisticky významných rozdílů v indikátorech
jednotlivých dimenzí kvality péče

Přehled indikátorů – všechny dimenze

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-							
Kl. komplexní onk. péče odd.B									
Kl. komplexní onk. péče odd.C									+
Kl. komplexní onk. péče odd.D		-		-		-			+
Odd. chirurgické onk. odd. A		+				+			
Odd. chirurgické onk. odd. B					-				-
Odd. gynekologické a urologické onk.						+			
Kl. radiační onk.							-		

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-			-	-		-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C								
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-						-	-
Odd. chirurgické onk. odd. A	+					-		+
Odd. chirurgické onk. odd. B							+	+
Odd. gynekologické a urologické onk.		-		+				
Kl. radiační onk.								

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestřám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Kl. komplexní onk. péče odd.A							
Kl. komplexní onk. péče odd.B						-	
Kl. komplexní onk. péče odd.C						+	
Kl. komplexní onk. péče odd.D							
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Odd. chirurgické onk. odd. B							
Odd. gynekologické a urologické onk.							
Kl. radiační onk.							-

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A				+			-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C								+
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-							-
Odd. chirurgické onk. odd. A								
Odd. chirurgické onk. odd. B		-						
Odd. gynekologické a urologické onk.								
Kl. radiační onk.				-				

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A					+		
Kl. komplexní onk. péče odd.B							
Kl. komplexní onk. péče odd.C							
Kl. komplexní onk. péče odd.D							
Odd. chirurgické onk. odd. A					-		-
Odd. chirurgické onk. odd. B	-	-	-	-			
Odd. gynekologické a urologické onk.							
Kl. radiační onk.				-			

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A						-		-			
Kl. komplexní onk. péče odd.B										+	
Kl. komplexní onk. péče odd.C			+	+				-			
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-	-		-						-	
Odd. chirurgické onk. odd. A	+			+							
Odd. chirurgické onk. odd. B											
Odd. gynekologické a urologické onk.	+										
Kl. radiační onk.			-			+			-		

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A					-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B		+				
Kl. komplexní onk. péče odd.C		+				
Kl. komplexní onk. péče odd.D						
Odd. chirurgické onk. odd. A		-	-			
Odd. chirurgické onk. odd. B						
Odd. gynekologické a urologické onk.						
Kl. radiační onk.	-	-	-			

Přehled indikátorů – zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-		
Kl. komplexní onk. péče odd.B				
Kl. komplexní onk. péče odd.C				
Kl. komplexní onk. péče odd.D				
Odd. chirurgické onk. odd. A				
Odd. chirurgické onk. odd. B				-
Odd. gynekologické a urologické onk.				
Kl. radiační onk.		-		

Přehled indikátorů – propuštění a pokračování péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Masarykův onkologický ústav, 2013

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-				
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C	+			+	+	
Kl. komplexní onk. péče odd.D	+			+		
Odd. chirurgické onk. odd. A						
Odd. chirurgické onk. odd. B	-		-	-	-	
Odd. gynekologické a urologické onk.					-	
Kl. radiační onk.						