

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Únor 2018/ Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Nemocnice Na Homolce 2017

Kvalita Očima Pacientů - historicky nejvyšší spokojenost

Nemocnice Na Homolce dosáhla v posledním výzkumu projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ historicky nejvyšší spokojenosti od roku 2008, kdy zde měření probíhá. Šetření se uskutečnilo v listopadu a začátkem prosince roku 2017 a byla to již 6 výzkumná vlna. Nemocnice obhájila nejvyšší rating kvality „A+“. Toto šetření se konalo po čtyřech letech. Zkušenosti z jiných nemocnic ukazují, že odmlka v šetřeních obvykle vede ke zhoršení výsledků spokojenosti. V Nemocnici Na Homolce se naopak za poslední období podařilo na spokojenosti pacientů zapracovat a souhrnný index vzrostl statisticky významně z hodnoty 83,6 v roce 2013 na hodnotu 86,1 v roce 2017. O to větší je škoda, že se nepodařilo naplnit jeden ze tří metodických předpokladů pro udělení certifikátů SPOKOJENÝ PACIENT. Návratnost dotazníků činila 60 % a minimální požadovaná hodnota je 65 %. Ostatní metodická i výkonnostní kritéria byla splněna.

Z osmi hlavních indikátorů kvality došlo k významnému zlepšení u pěti z nich (citová opora, koordinace a integrace péče, informovanost pacientů, respekt-ohled-úcta a přijetí do nemocnice) a tři zůstaly prakticky na stejných hodnotách (tělesné pohodlí, zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče). Z dílčích indikátorů nejvíce rostly: organizace přijímací procedury, respektování soukromí, důvěra k sestřím, znalost ošetřujícího lékaře, srozumitelnost odpovědí sester i lékařů, empatie personálu a důvěra v lékaře.

Ze socio-demografického hlediska se zvýšila spokojenost pacientů ve věkových kohortách 31-50 a nad 70 let a u pacientů se středoškolským a vysokoškolským vzděláním.

V obou hlavních profesních skupinách (sestry, lékaři) došlo ke statisticky významnému zlepšení spokojenosti pacientů.

Největší zlepšení spokojenosti zaznamenala pracoviště Neurologie a Kardiologie, největší pokles Interna (z 86,1 na 72,0 %). Z celkem 13 hodnocených stanic a oddělení vykázalo 12 významně nadstandardní kvalitu zdravotní péče. Výsledky pracovišť jsou velmi vyrovnané a vykazují výrazně menší rozptyl než při předchozím šetření.

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.

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 vyšší 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 58
Řešitel projektu	strana 66
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 67
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 72
Příloha 3: Připomínky pacientů	strana 82

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Nemocnici na Homolce je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 86,1 %. Nemocnice si udržela nejvyšší rating kvality A+.**
- Ve srovnání s rokem 2013 vzrostla souhrnná spokojenost statisticky významně, o 2,5 procentního bodu.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U 7 z 8 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 **OSRN.**
- Nejnižší spokojenost je na **Interně.**
- Ve srovnání s rokem 2013 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na **Neurologii** a naopak se nejvíce snížila na **Interně**, a to u obou poměrně výrazně.

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Chirurgie** přesahuje průměr za ostatní pracoviště v 5 z 8 dimenzí (viz str. 72).
- Spokojenost pacientů z **Interny** je ve všech 8 dimenzích nižší než průměr za ostatní pracoviště.

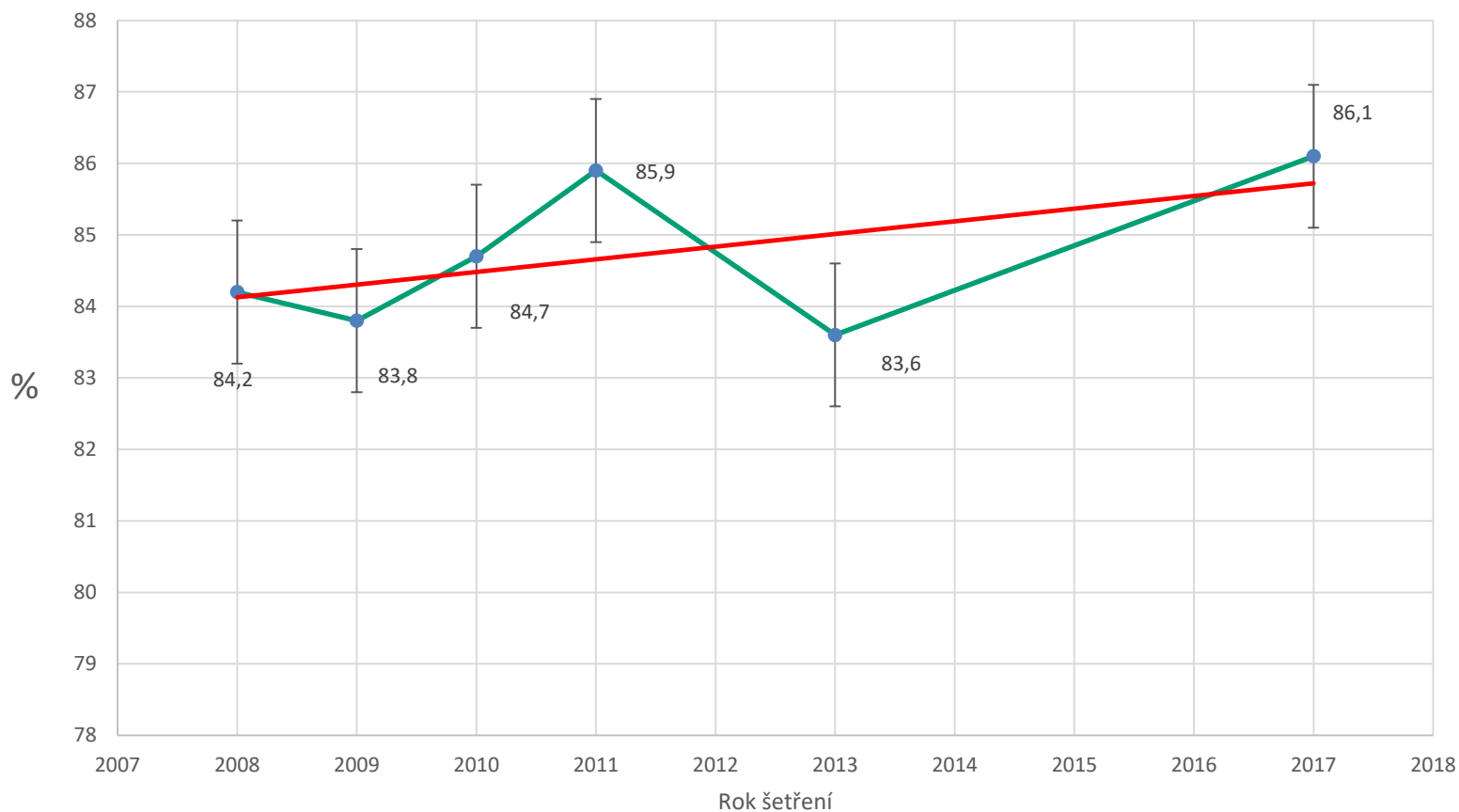
Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 86 % a u lékařů 87 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 77 %.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 52 % žen a 5% pacientů do 30 let
- 14 % pacientů bylo přijato do nemocnice neplánovaně, 17 % čekalo na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

KOP - Nemocnice Na Homolce (časová řada - 2008 - 2017)



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 nejzákladnějších 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 DOTAŽNÍKŮ 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 $p=0,05$. Odchyly 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 pracoviště

Projektu se zúčastnila tato lůžková pracoviště:

- Cévní chirurgie A
- Cévní chirurgie B
- Kardiochirurgie
- Kardiologie
- Neurochirurgie A
- Neurochirurgie B
- OSRN
- Neurologie
- Chirurgie
- Gynekologie
- ORL
- Interna
- Rehabilitace

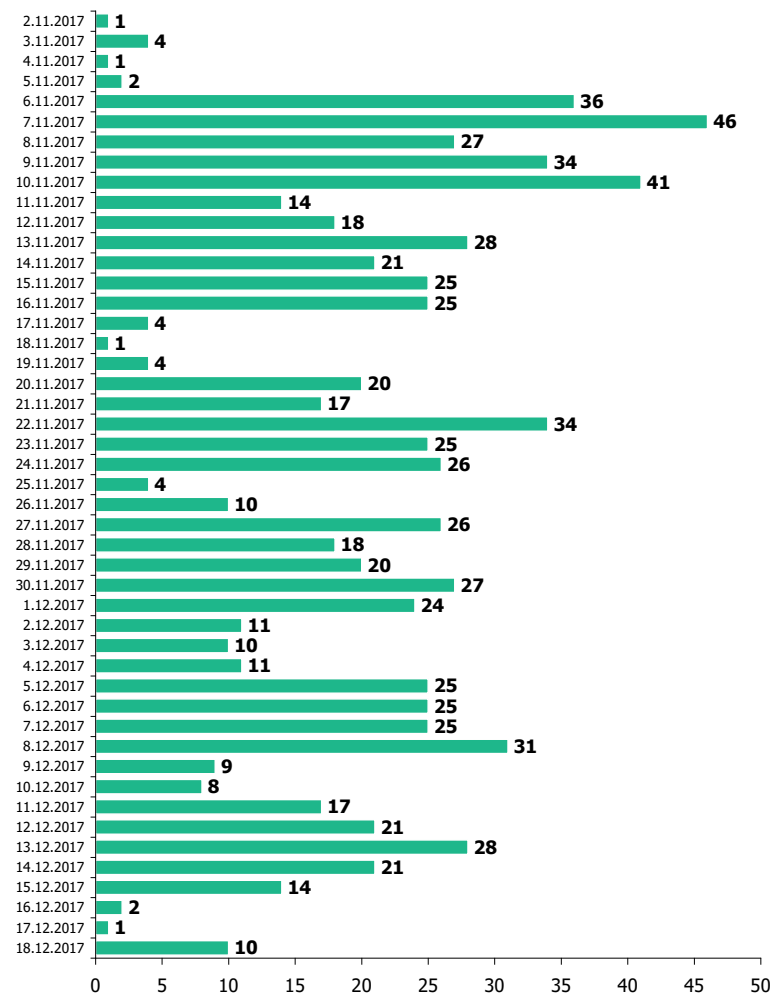
Termín šetření

- První den termínu šetření: 02.11.2017
- Poslední den termínu šetření: 18.12.2017
- Počet dní šetření: 47

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

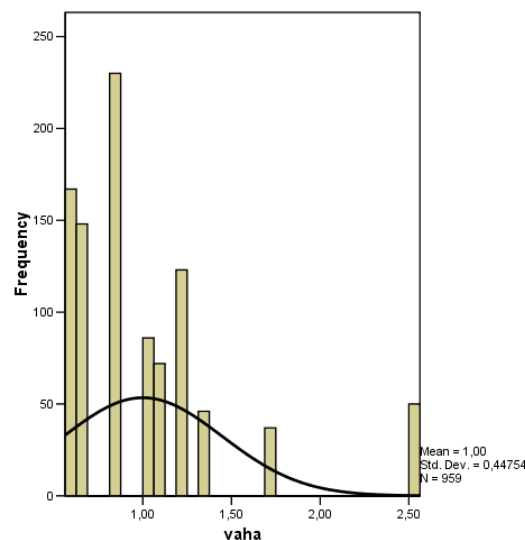
Počet propuštěných pacientů	1 769
Počet nezařazených pacientů	166
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	165 (tj. 9,3 %)
Počet hospitalizací za předchozí rok (poslední známý údaj)	18 325
Počet dotazníků	959 (tj. 5,2 %)
Hrubá návratnost	60 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
Počet validních dotazníků	959
ČISTÁ NÁVRATNOST	60 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	12+1
Počet pracovišť s n<20:	0
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat:	0

Vážení dat

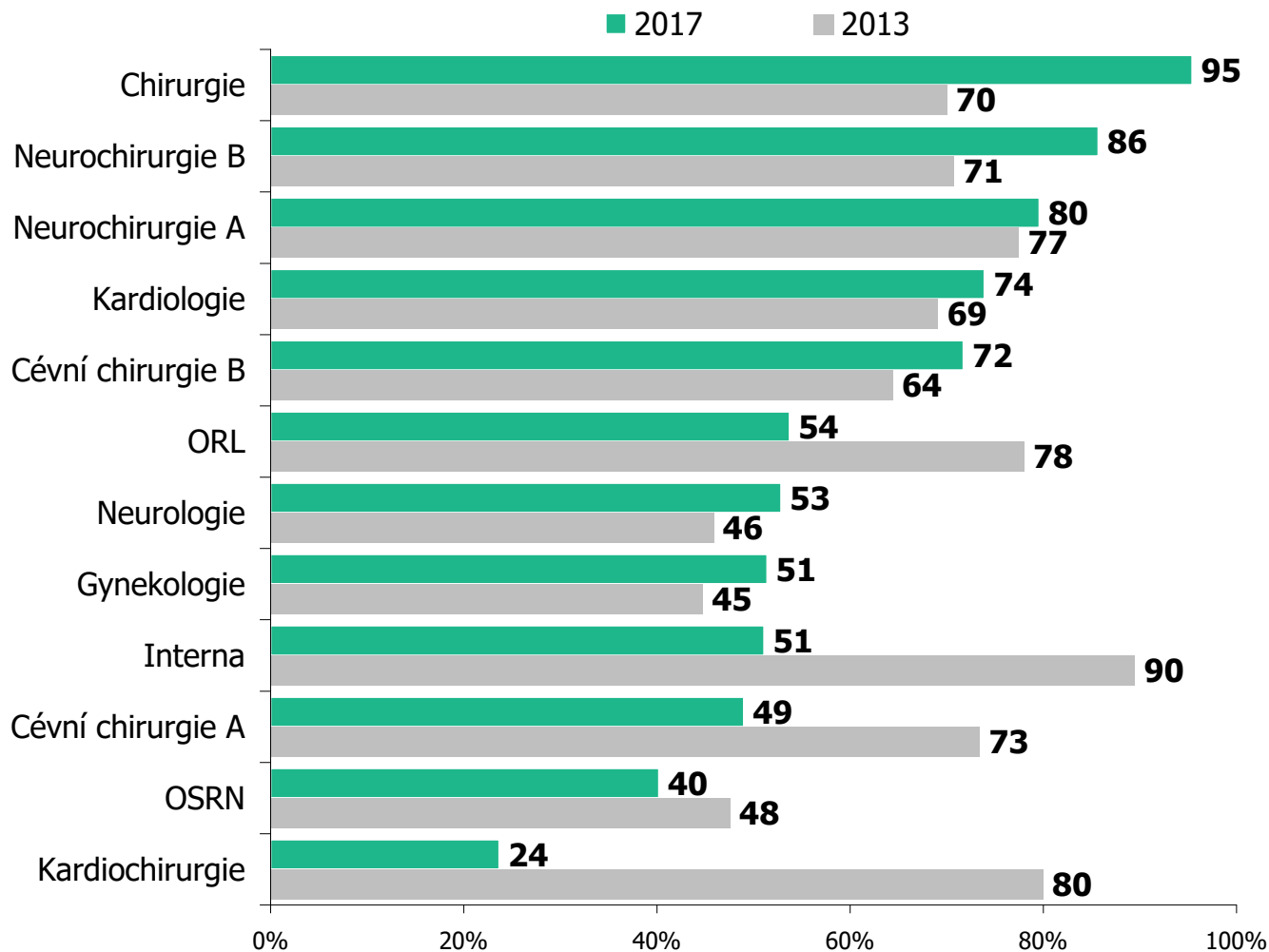
- Rozsah vah: 0,59 – 2,50
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Metodická poznámka

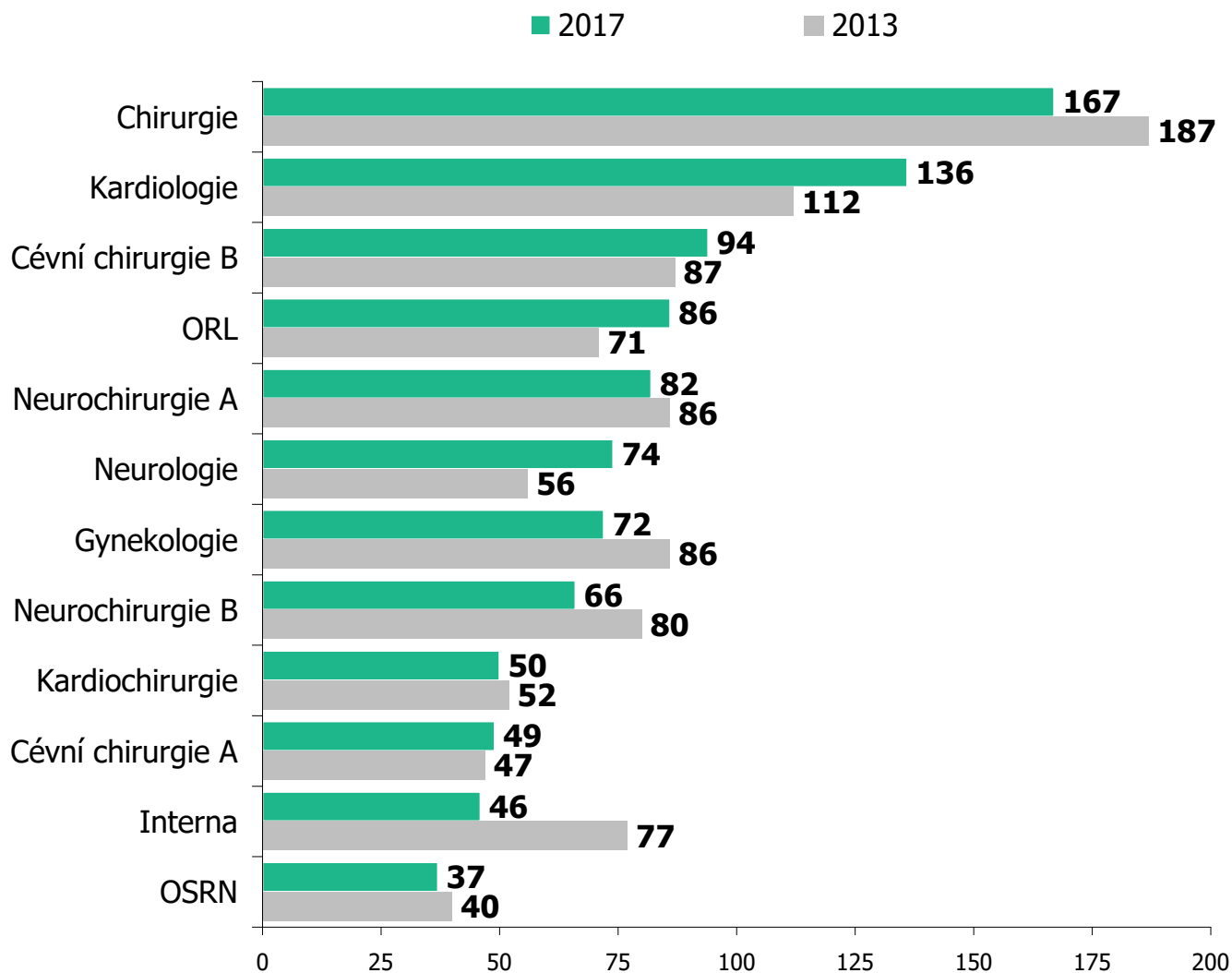
- Na vybraných pracovištích probíhala na lůžku rehabilitace pacientů zajišťovaná rehabilitačními lékaři. Dotazník vyplnilo 22 pacientů u nichž pobýhala rehabilitace, a sice z těchto pracovišť: Cévní chirurgie A (6), Neurochirurgie B (11) a Gynekologie (5). V souhrnné spokojenosti a spokojenosti s lékaři na jednotlivých pracovištích je ve výsledcích uvedeno pracoviště Rehabilitace s tím, že do hodnocení za pracoviště Rehabilitace vstupují odpovědi v dotazníku, které pacient vyplnil na příslušném lůžkovém pracovišti. Odpovědi z dotazníku tedy vstupují do dvou pracovišť – pracoviště, kde byl pacient hospitalizován a pracoviště Rehabilitace. Do spokojenosti za celé zdravotnické zařízení vstupuje dotazník pouze jednou. U pracoviště Rehabilitace není vyhodnocována návratnost.

Návratnost dotazníků v %



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

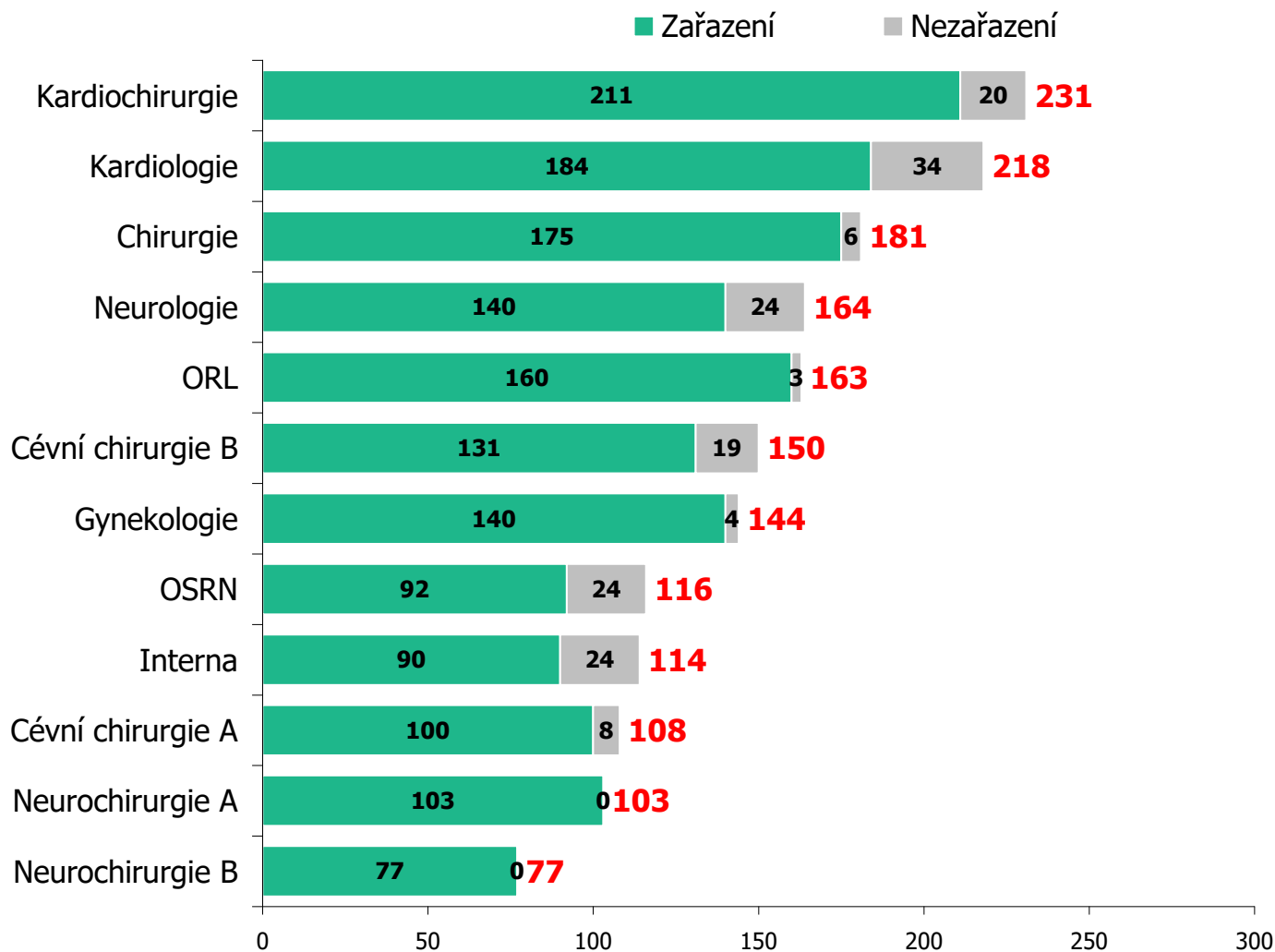
Počty získaných dotazníků



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



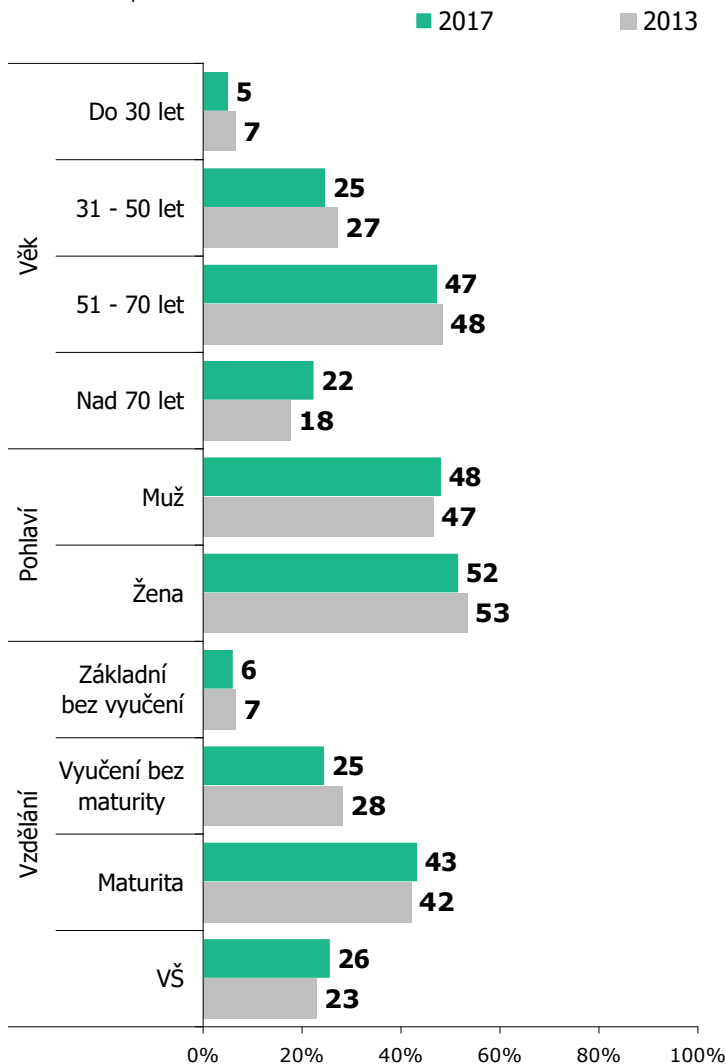
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Odevzdaných dotazníků	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
Cévní chirurgie A	50	49	49	8	108	49,0 %
Cévní chirurgie B	94	94	94	19	150	71,8 %
Kardiochirurgie	50	50	50	20	231	23,7 %
Kardiologie	137	136	136	34	218	73,9 %
Neurochirurgie A	82	82	82	0	103	79,6 %
Neurochirurgie B	66	66	66	0	77	85,7 %
OSRN	37	37	37	24	116	40,2 %
Neurologie	74	74	74	24	164	52,9 %
Chirurgie	170	167	167	6	181	95,4 %
Gynekologie	73	72	72	4	144	51,4 %
ORL	86	86	86	3	163	53,8 %
Interna	47	46	46	24	114	51,1 %
CELKEM	966	959	959	166	1 769	59,8 %

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



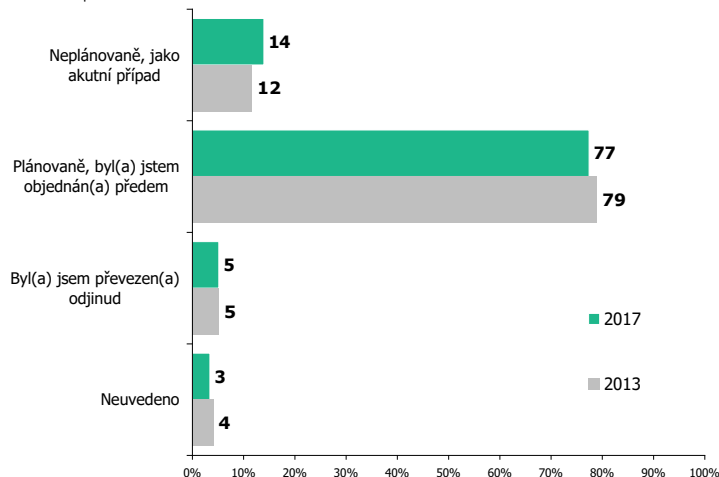
- V souboru pacientů je 48 % mužů a 52 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (69 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 5 % vzorku.
- Oproti minulé vlně (2013) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Přijetí do nemocnice

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti

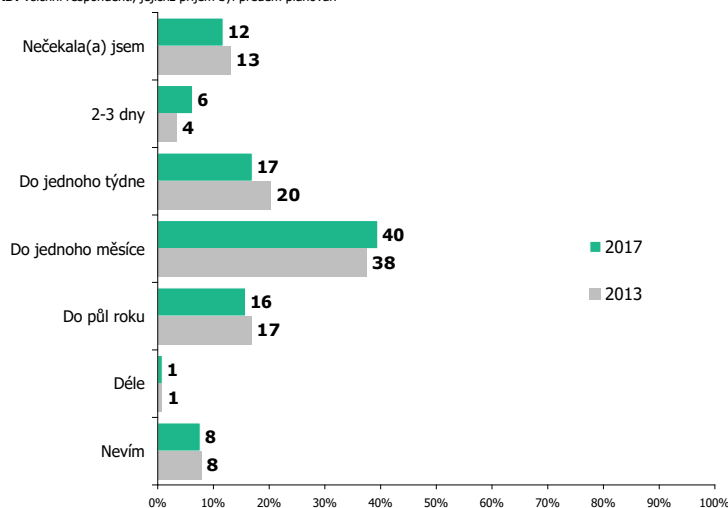


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

- Plánovaně bylo do Nemocnice Na Homolce přijato 77 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než půl roku.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

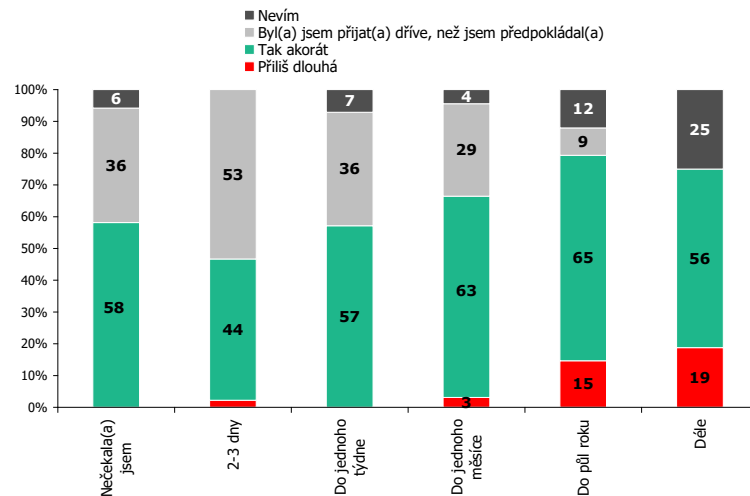
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

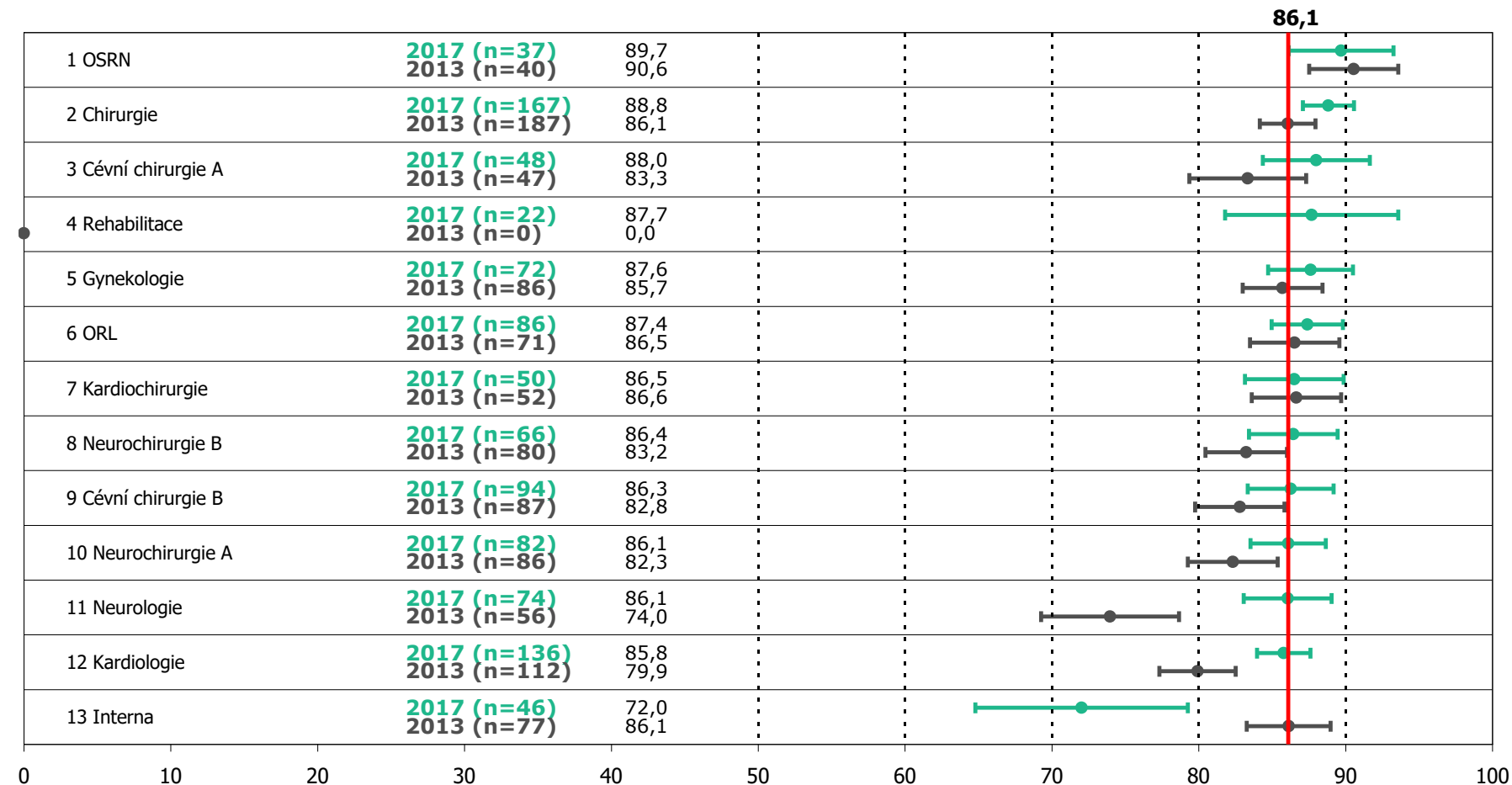
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2013.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

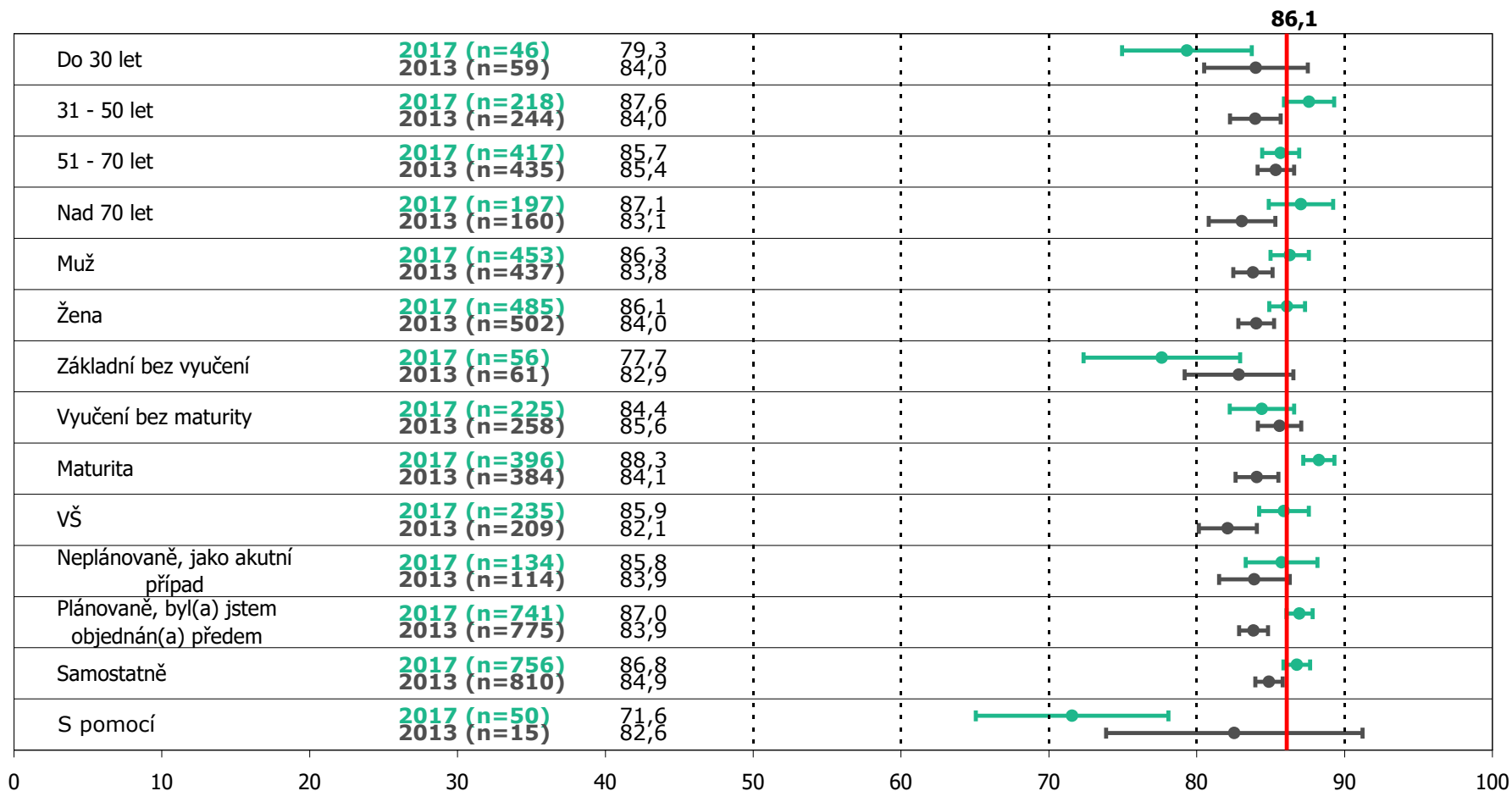


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



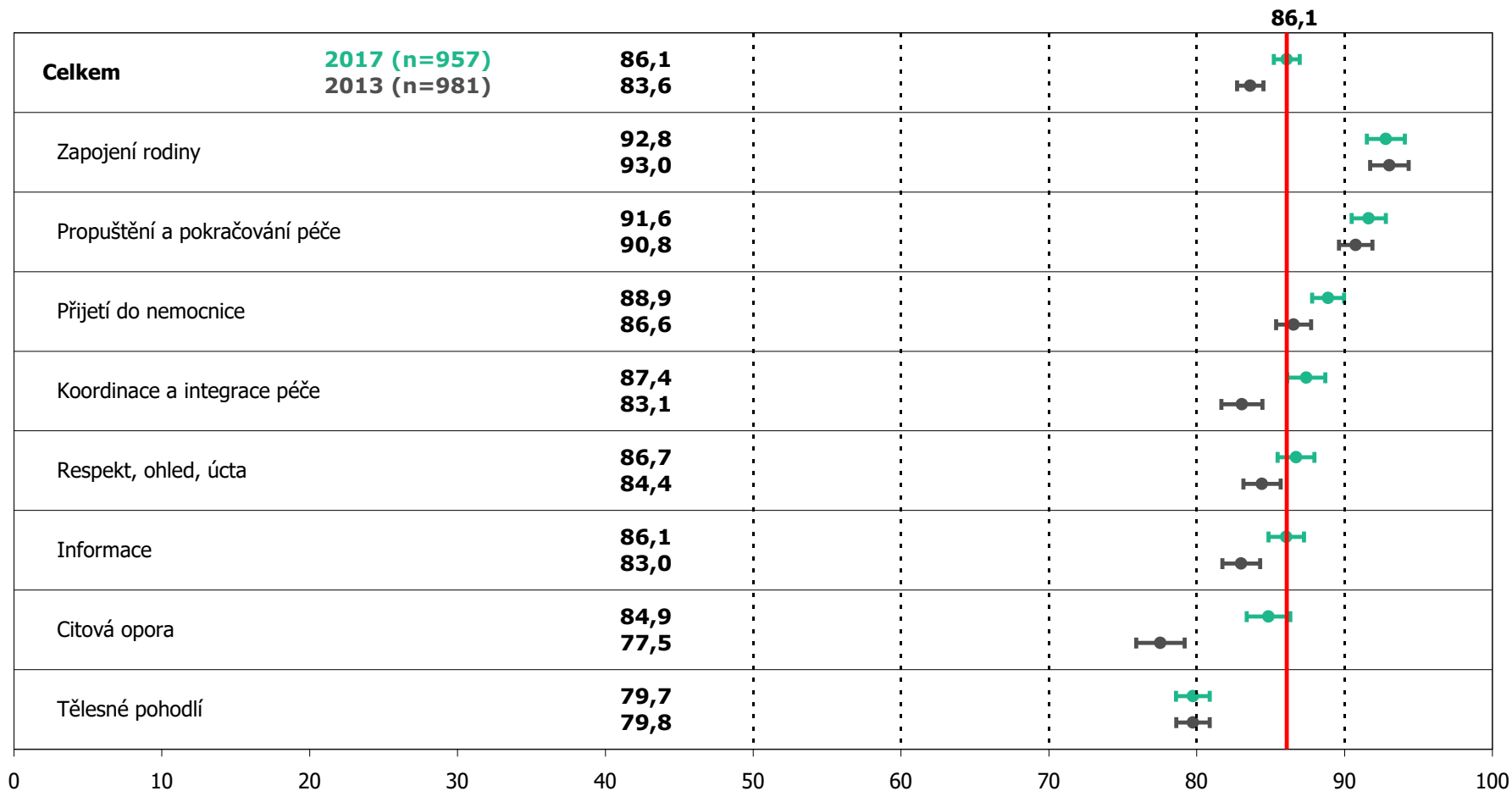
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Přijetí do nemocnice

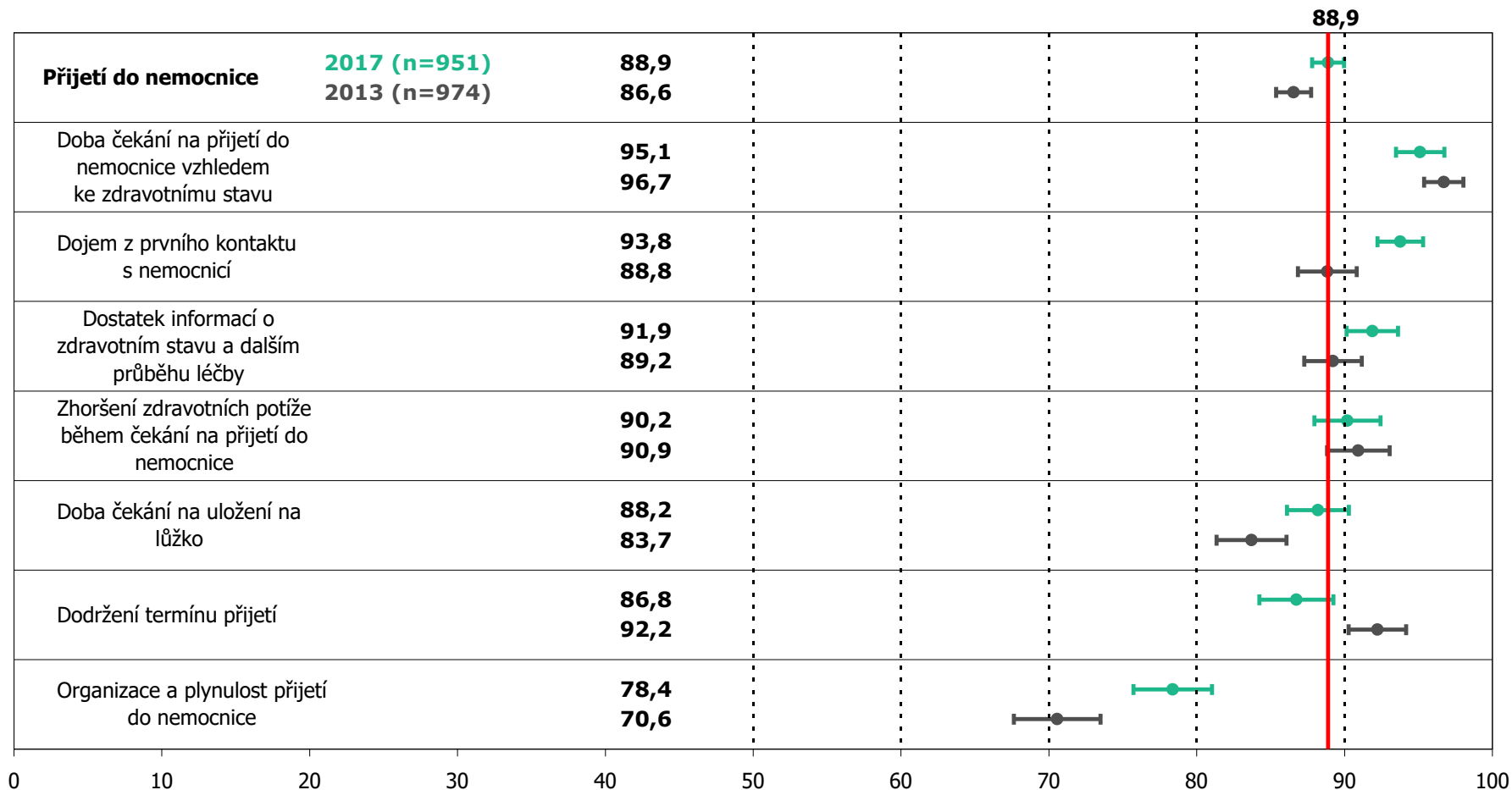
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

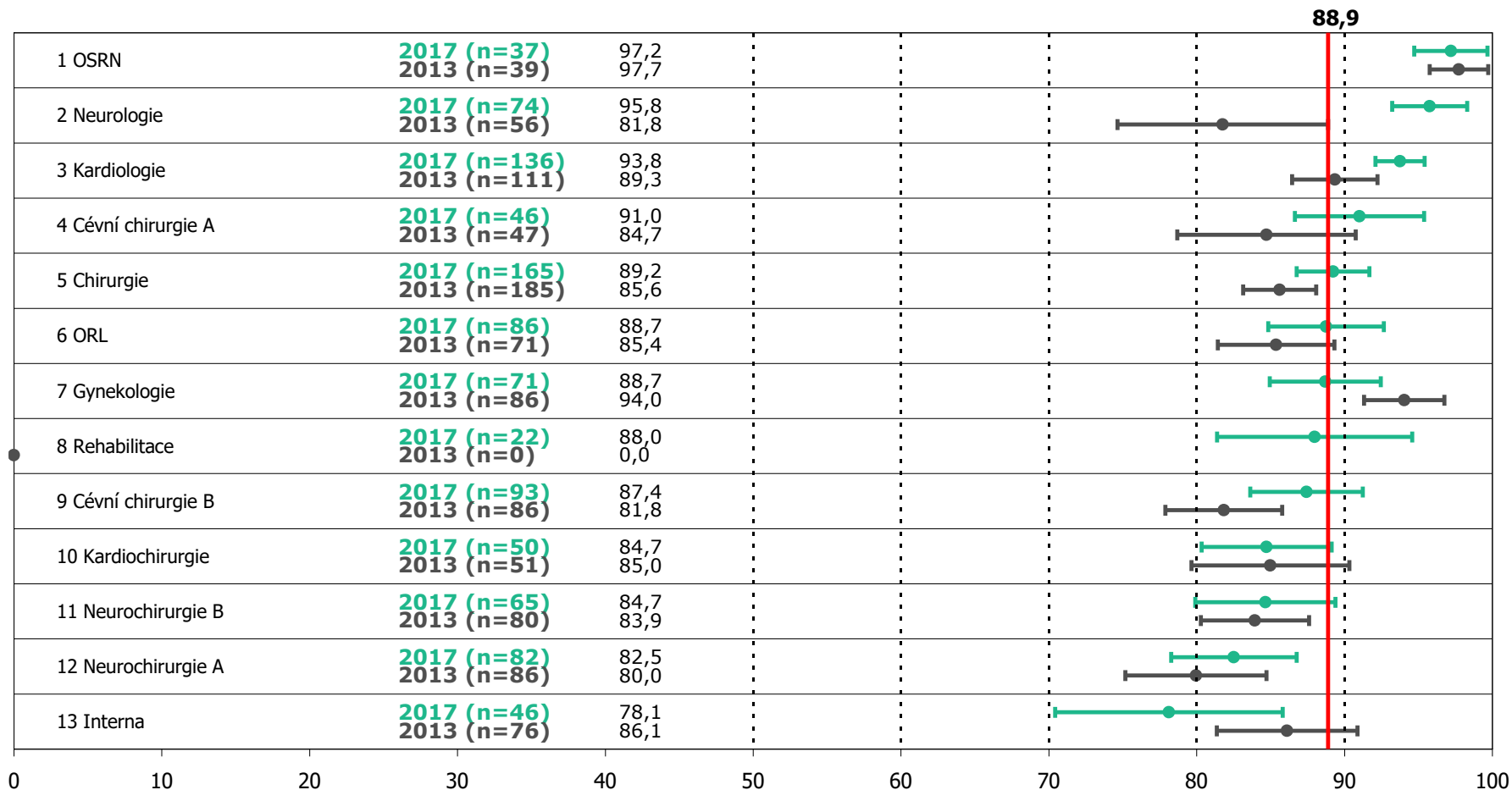


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Přijetí do nemocnice

Nemocnice Na Homolce: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Respekt, ohled, úcta

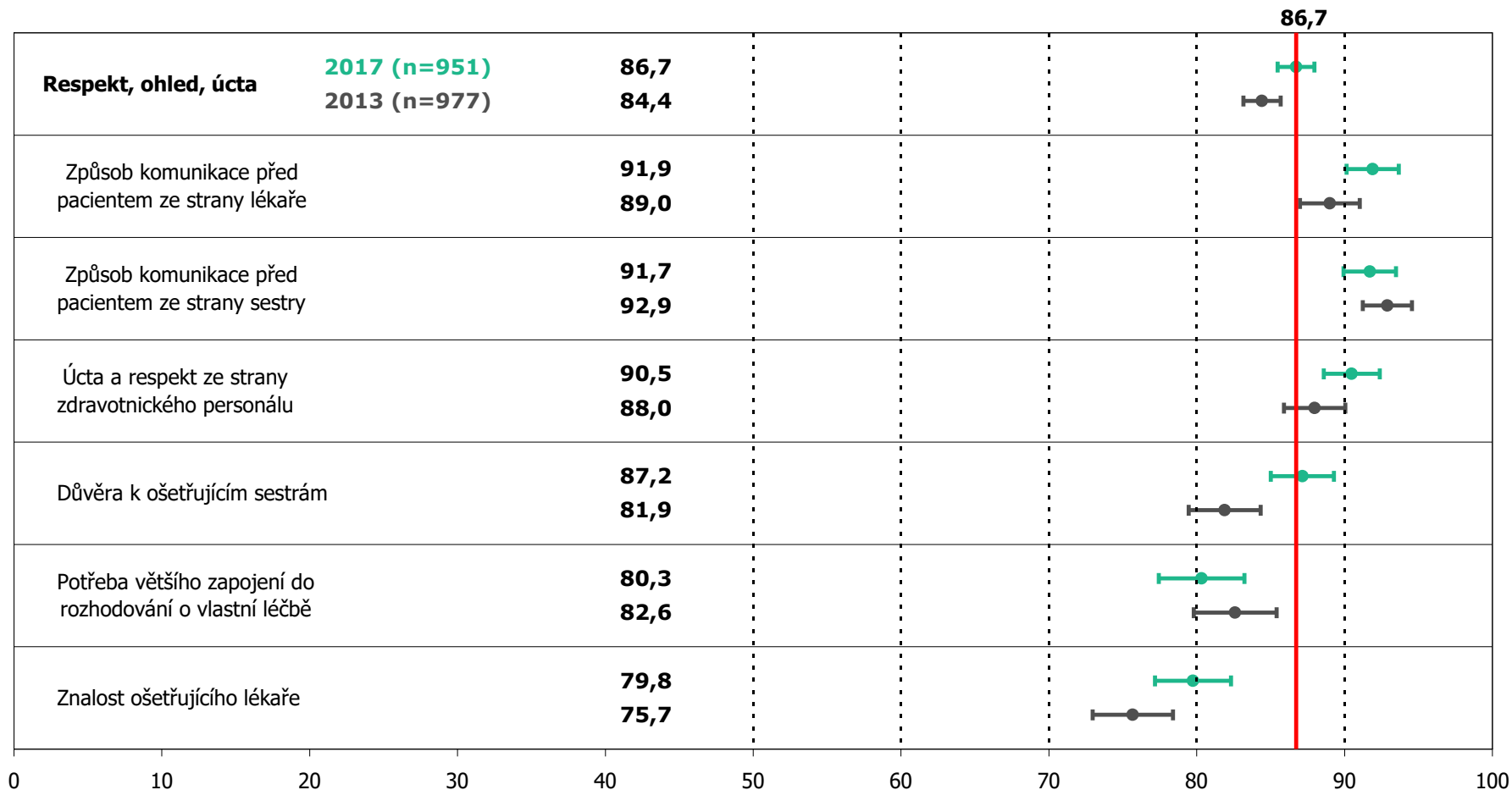
Otázky sytící dimenzi:

- 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 sestrám, 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

Nemocnice Na Homolce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

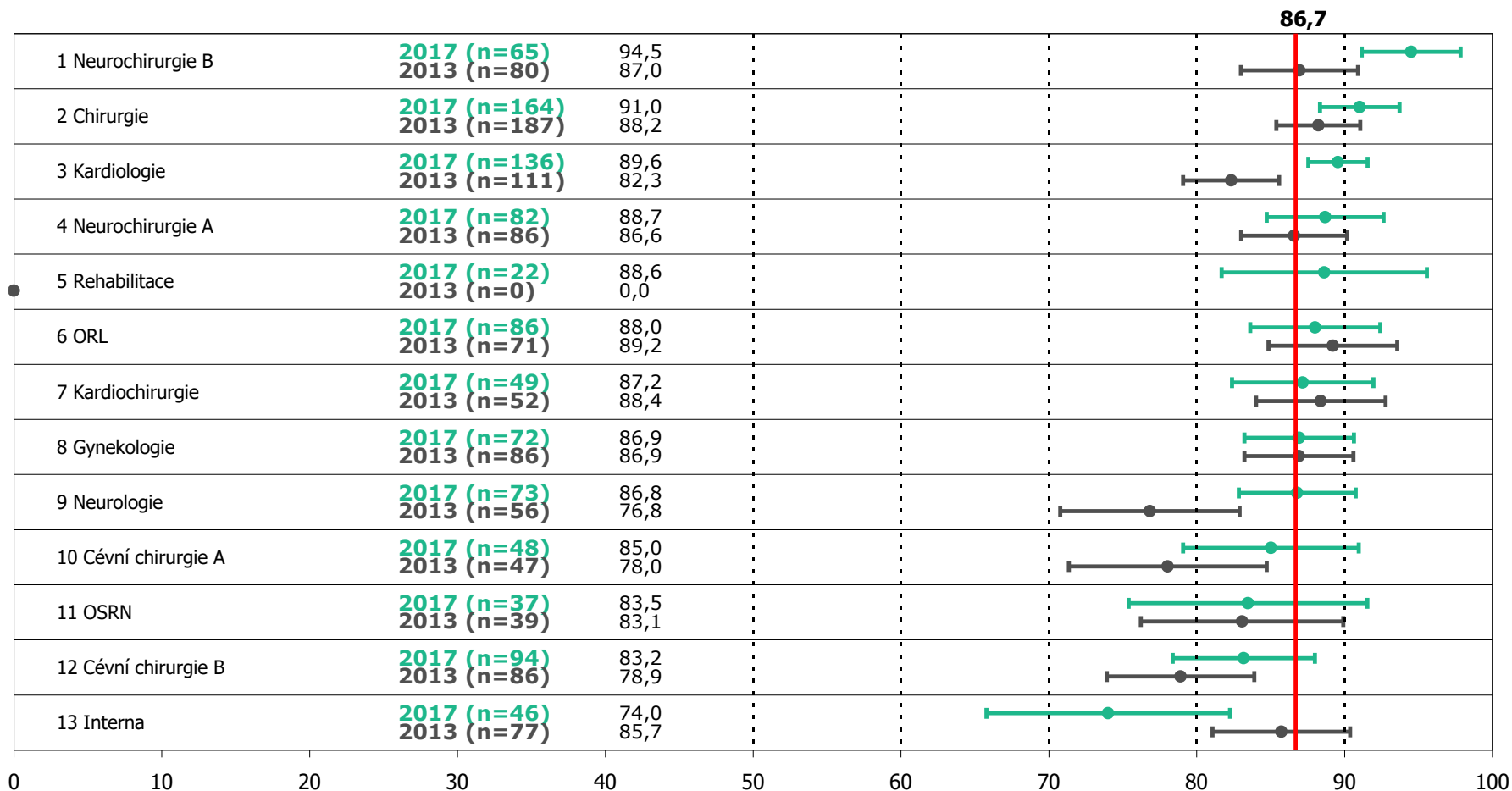


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Respekt, ohled, úcta

Nemocnice Na Homolce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Koordinace a integrace péče

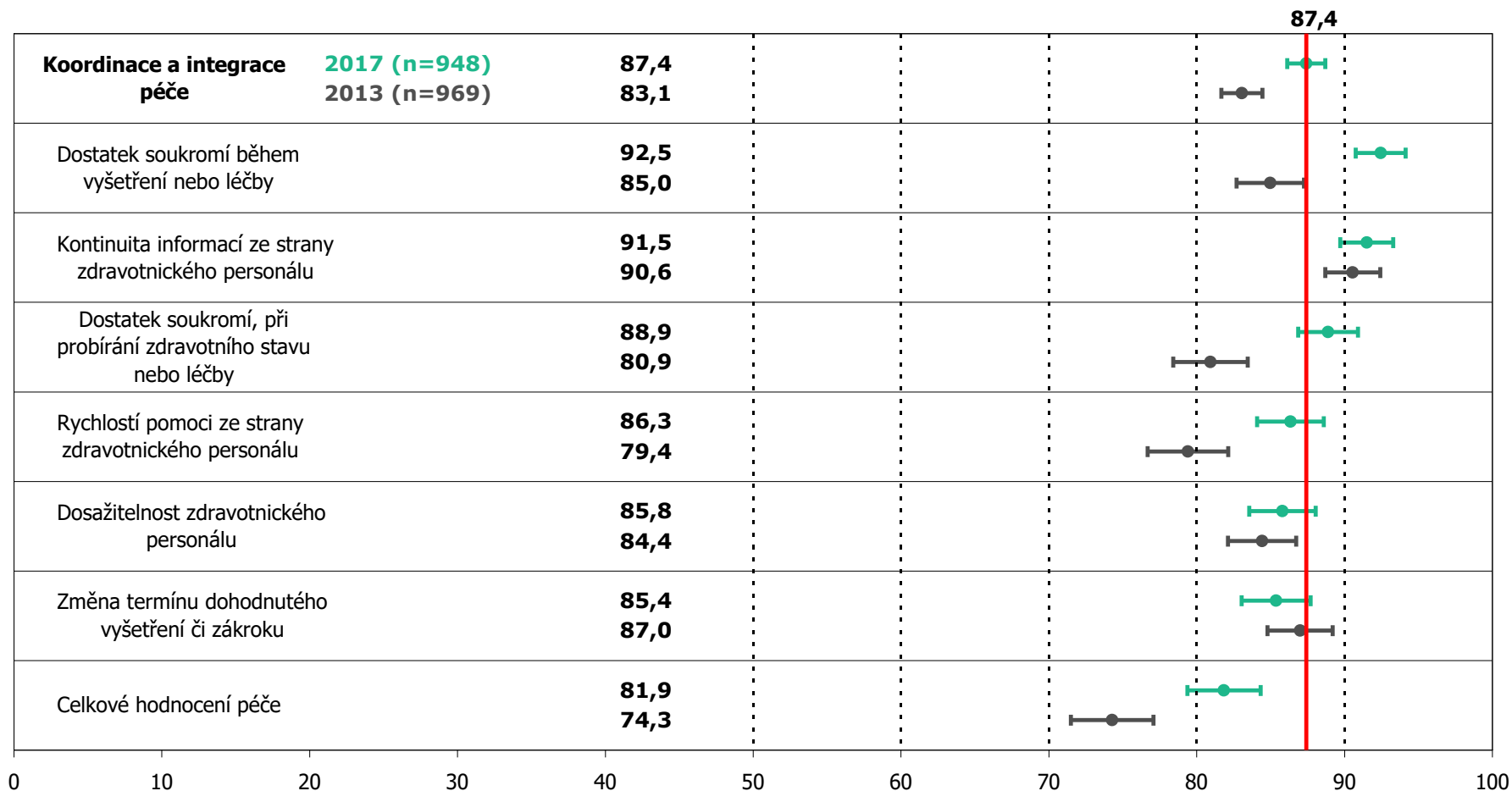
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

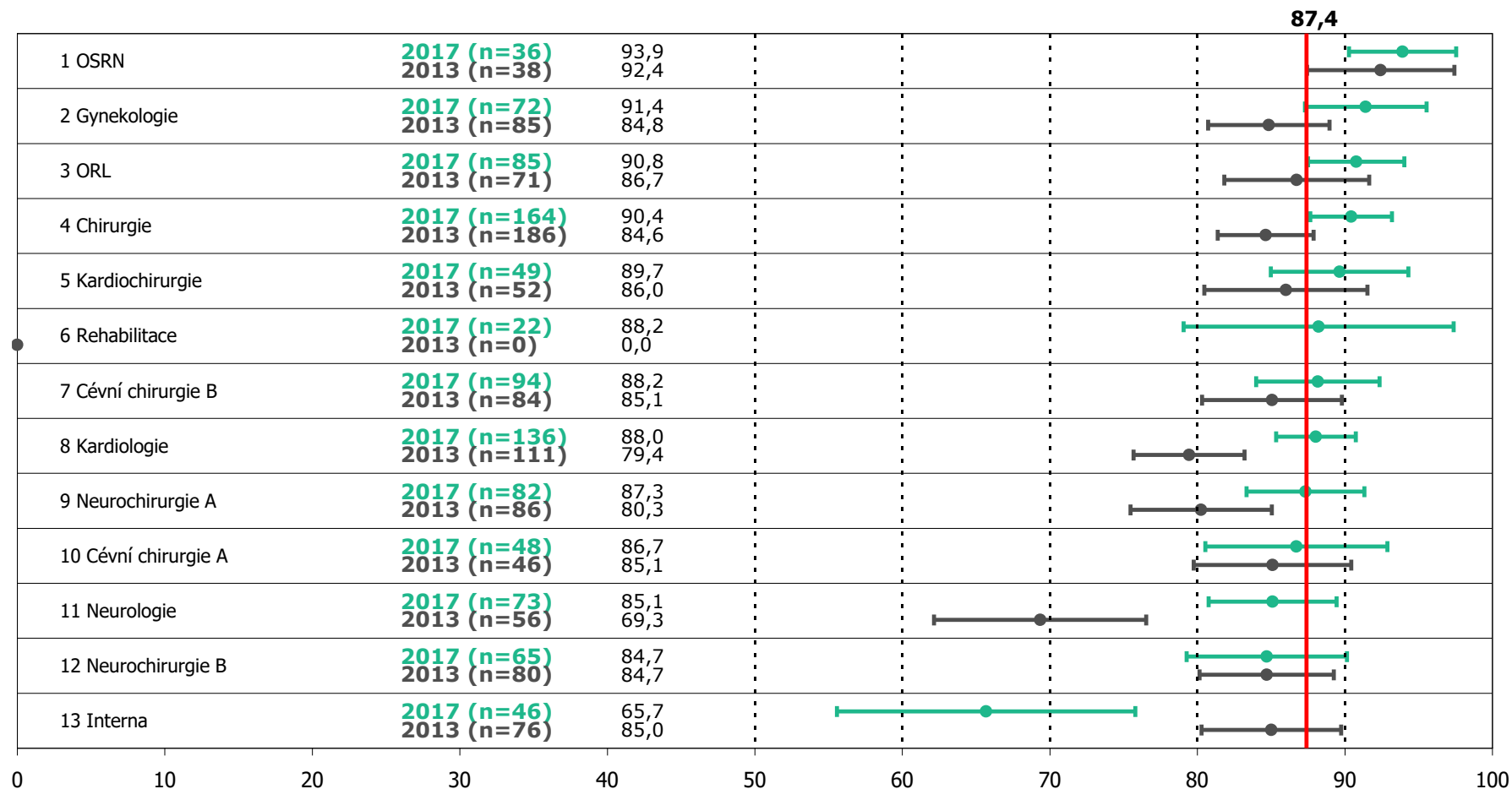


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Koordinace a integrace péče

Nemocnice Na Homolce: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Informace a komunikace

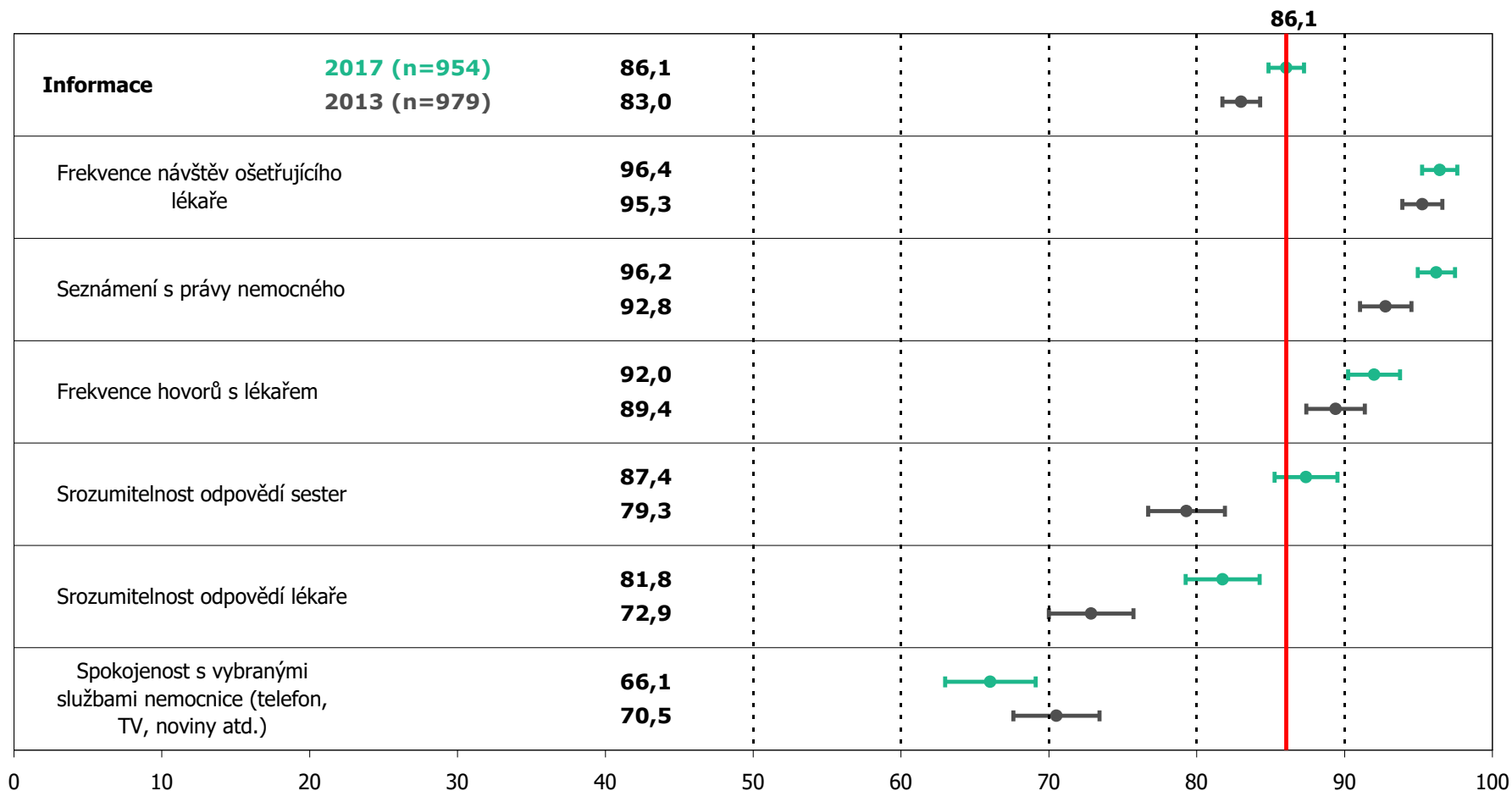
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

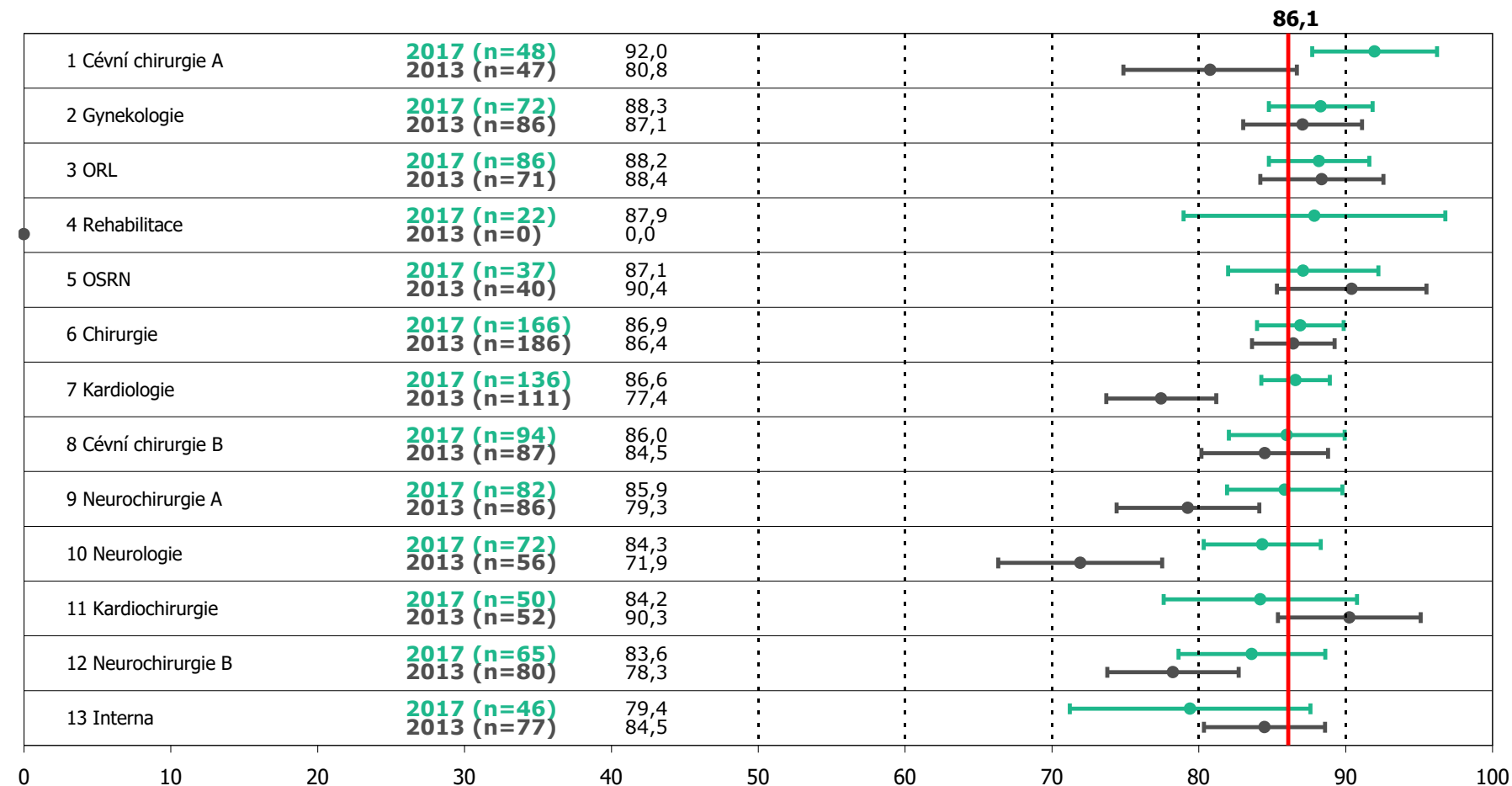


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Informace a komunikace

Nemocnice Na Homolce: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Tělesné pohodlí

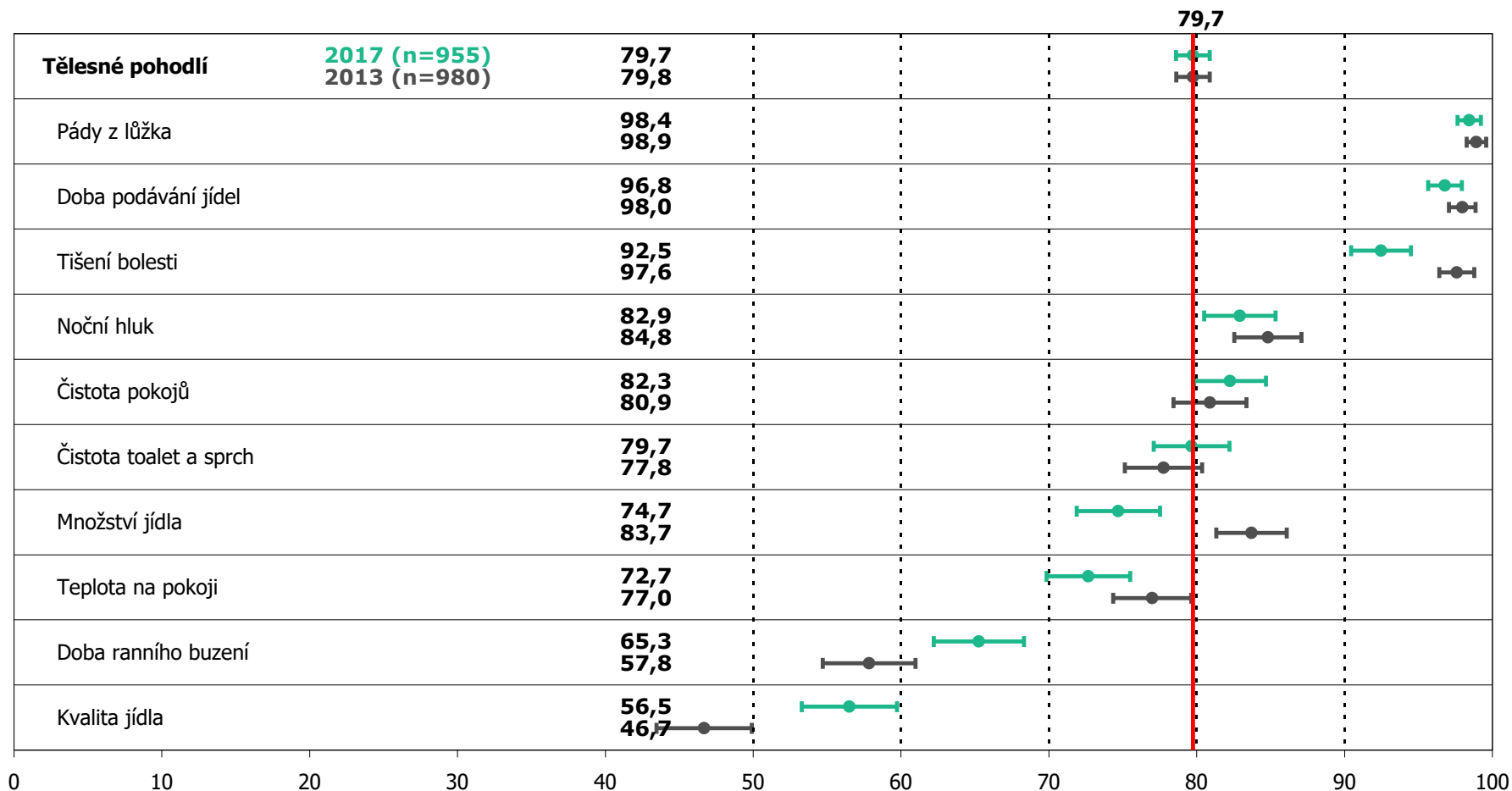
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

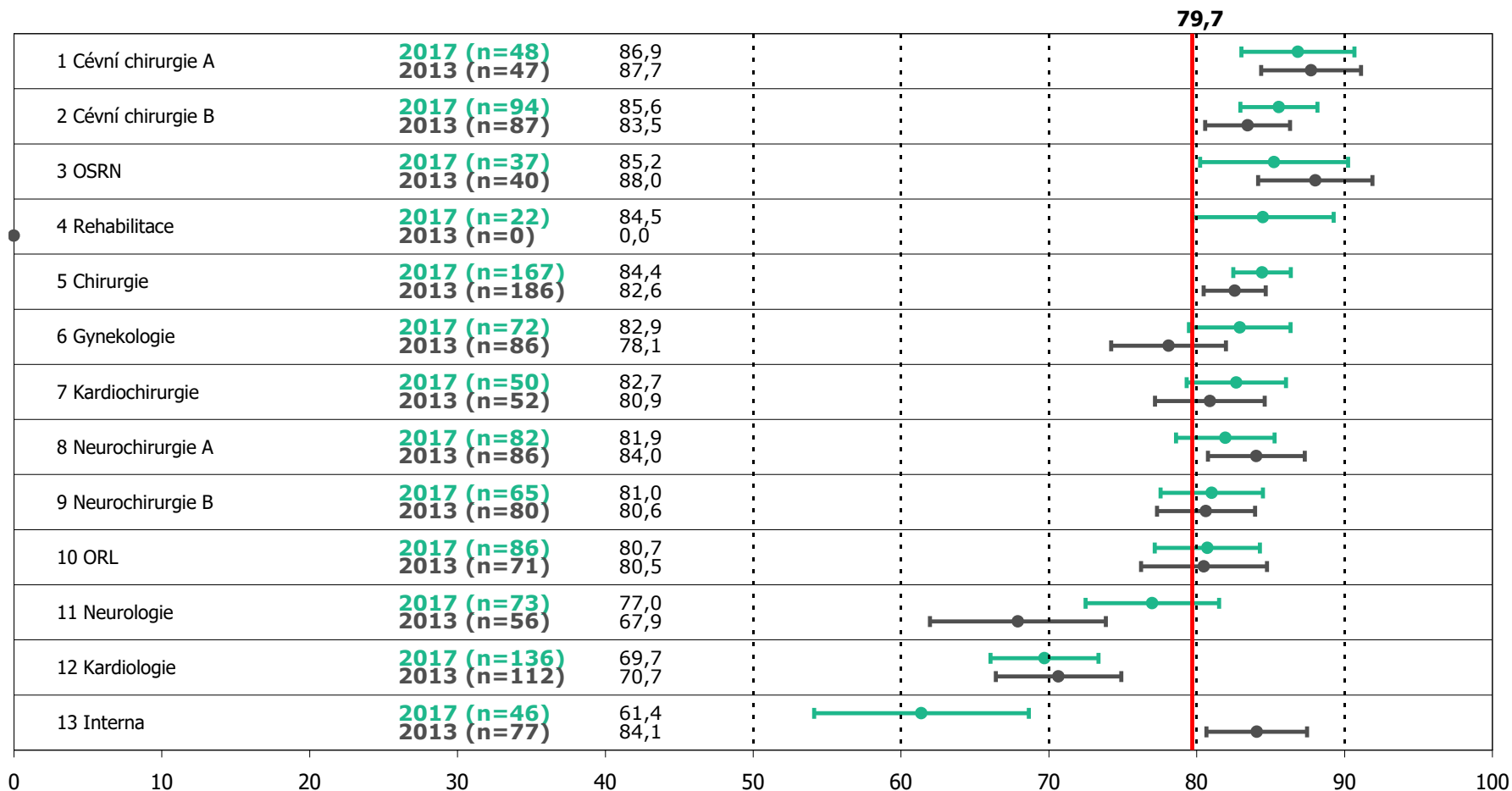


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Tělesní pohodlí

Nemocnice Na Homolce: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Citová opora

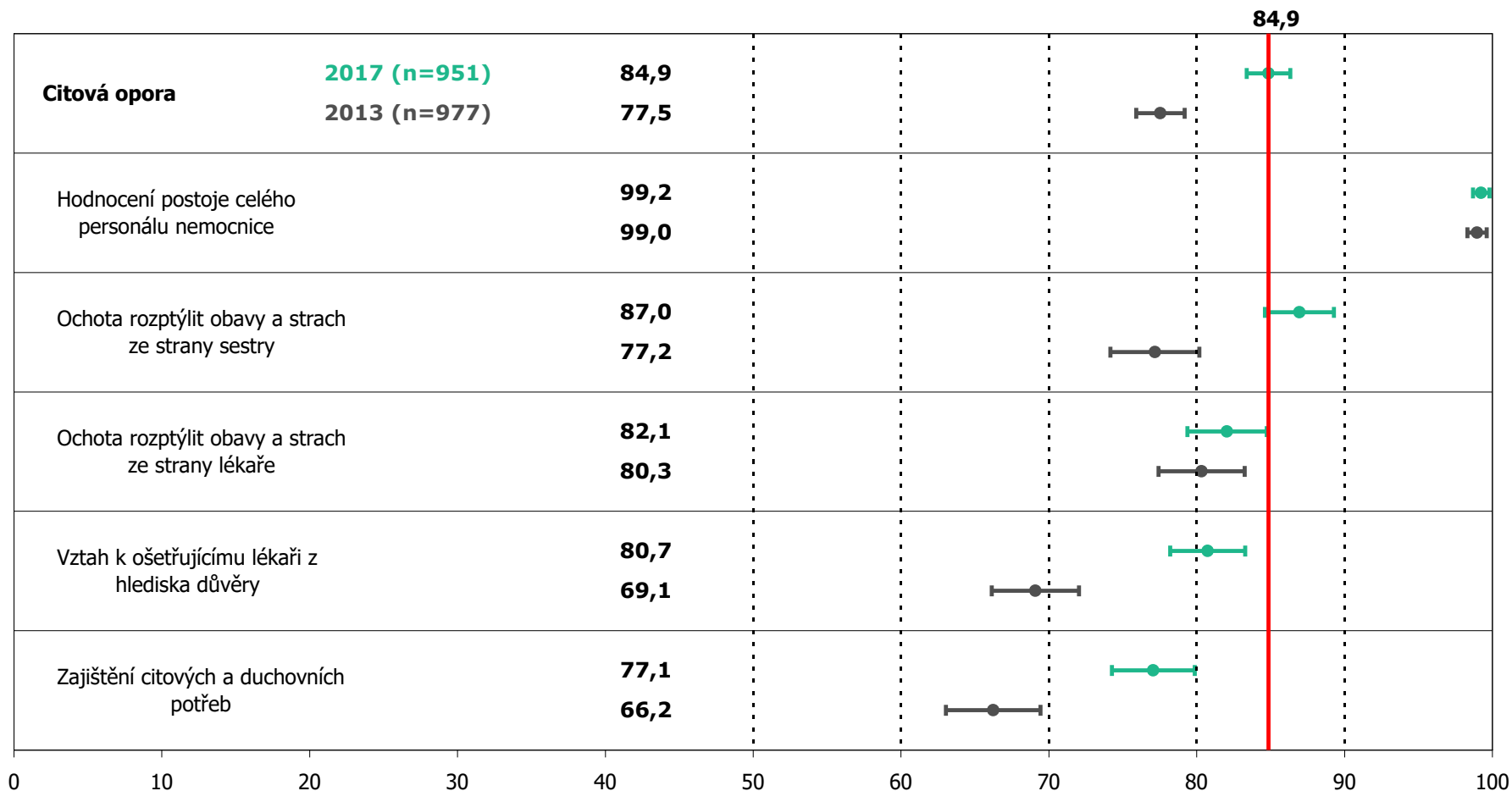
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

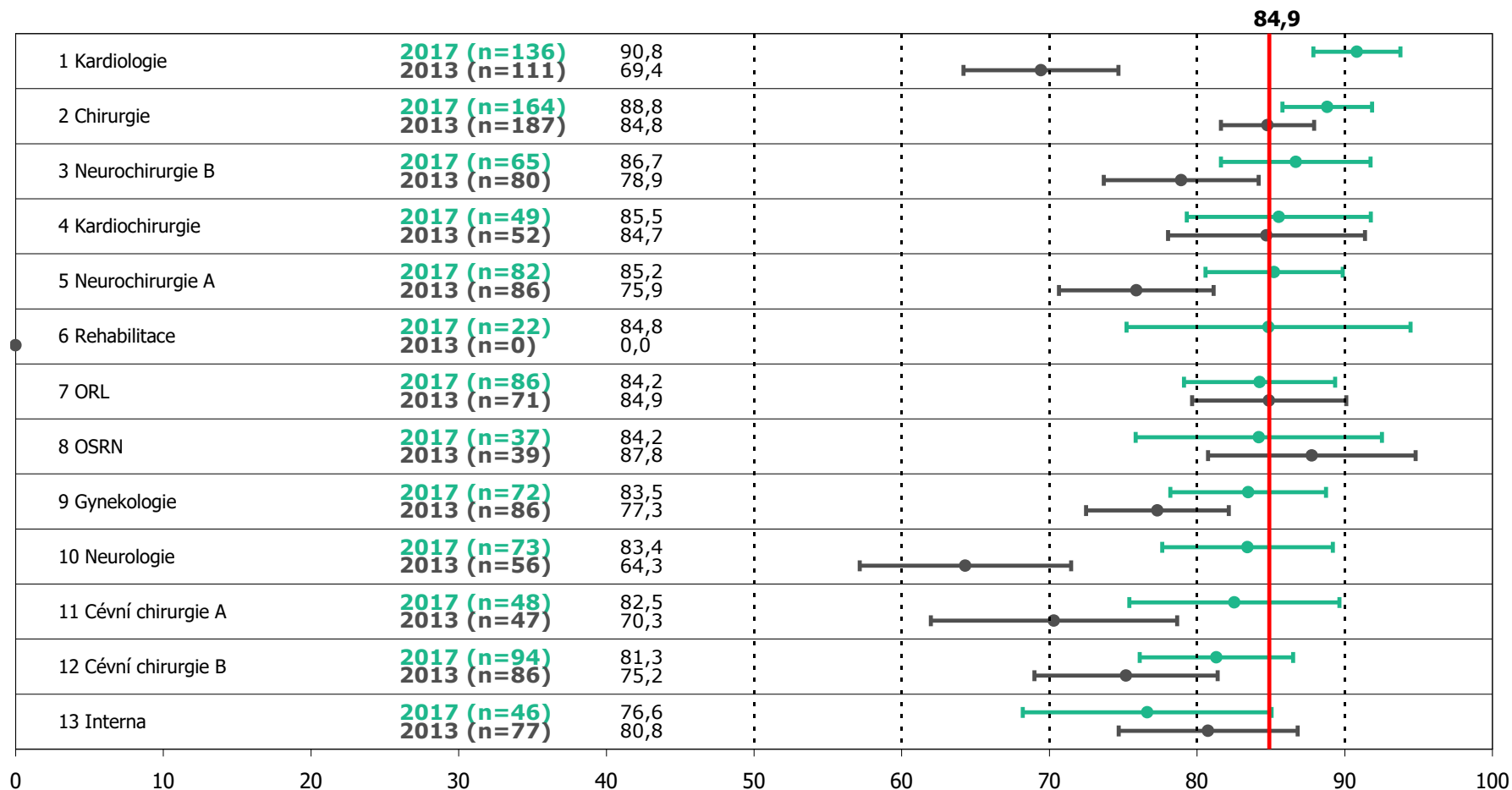


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Citová opora

Nemocnice Na Homolce: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Zapojení rodiny

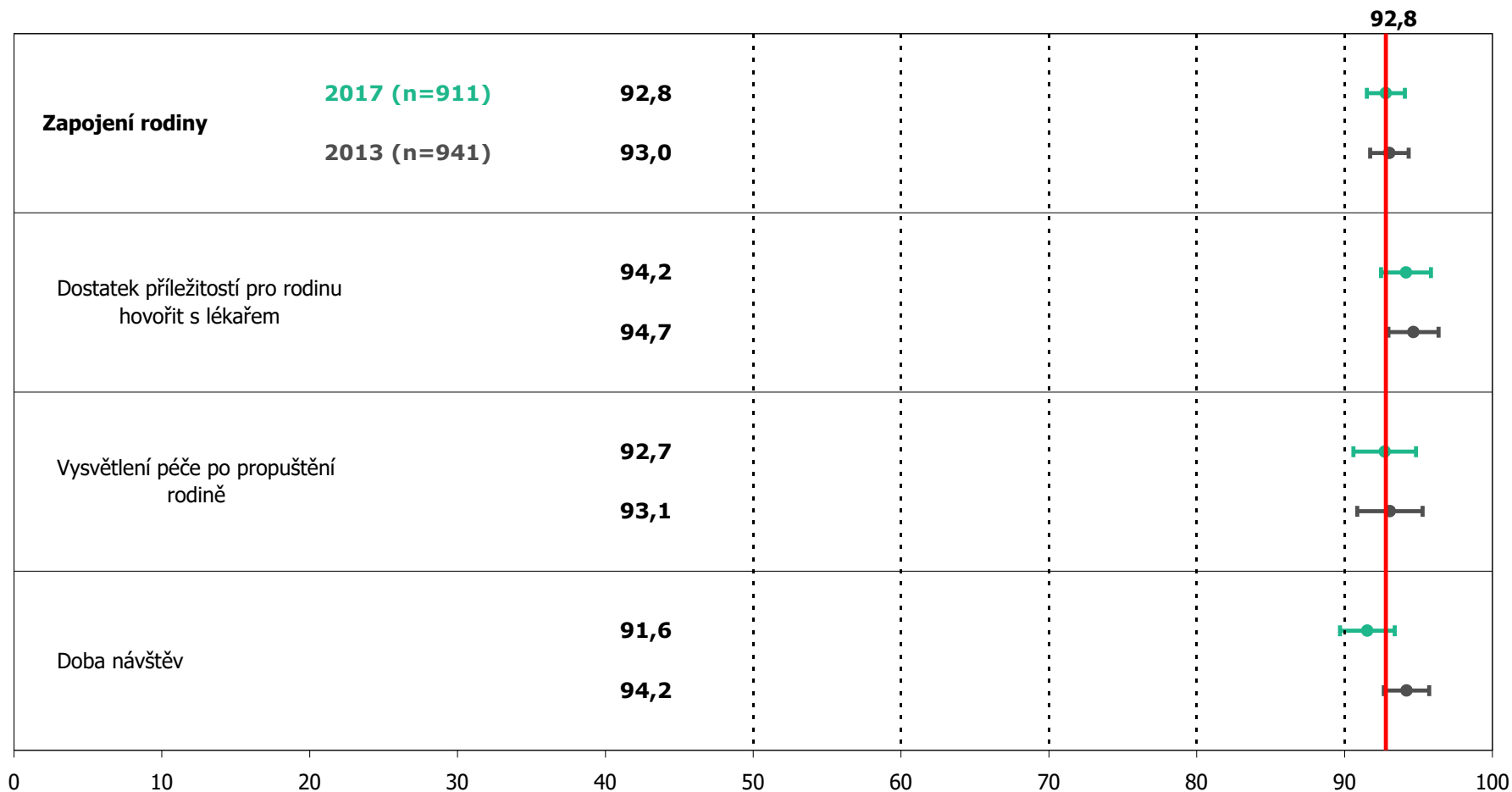
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

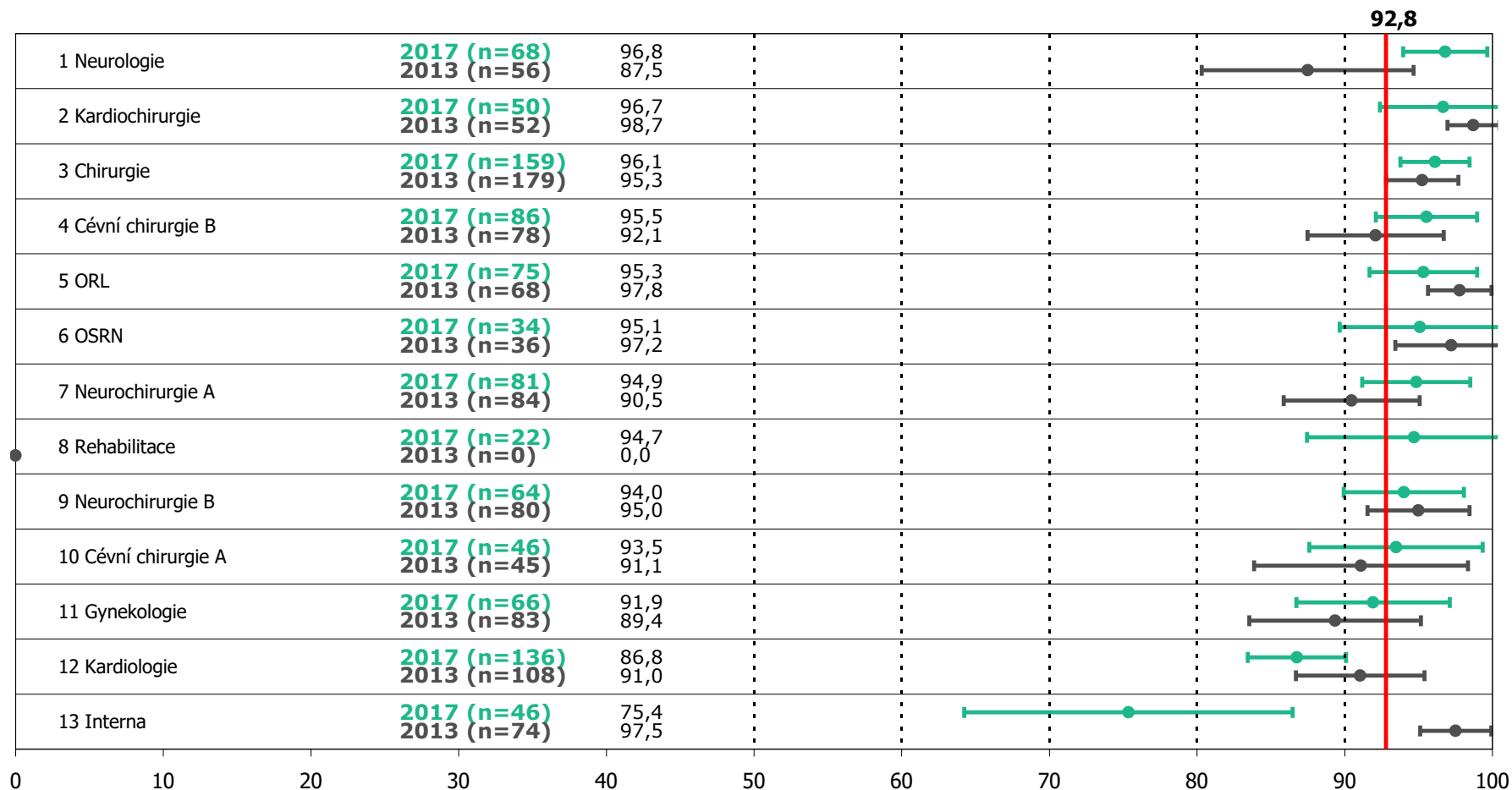


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Zapojení rodiny

Nemocnice Na Homolce: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Propuštění a pokračování péče

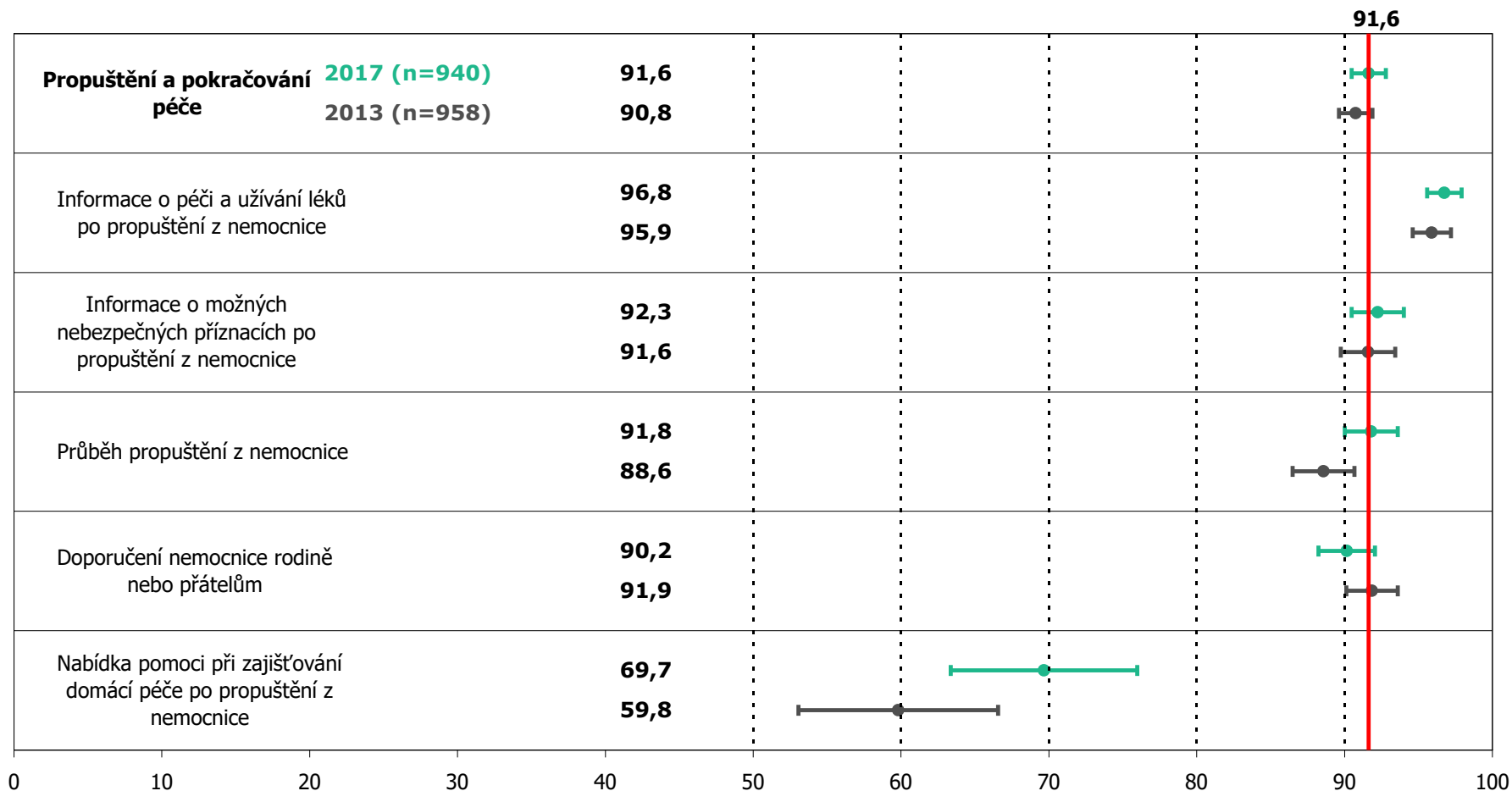
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

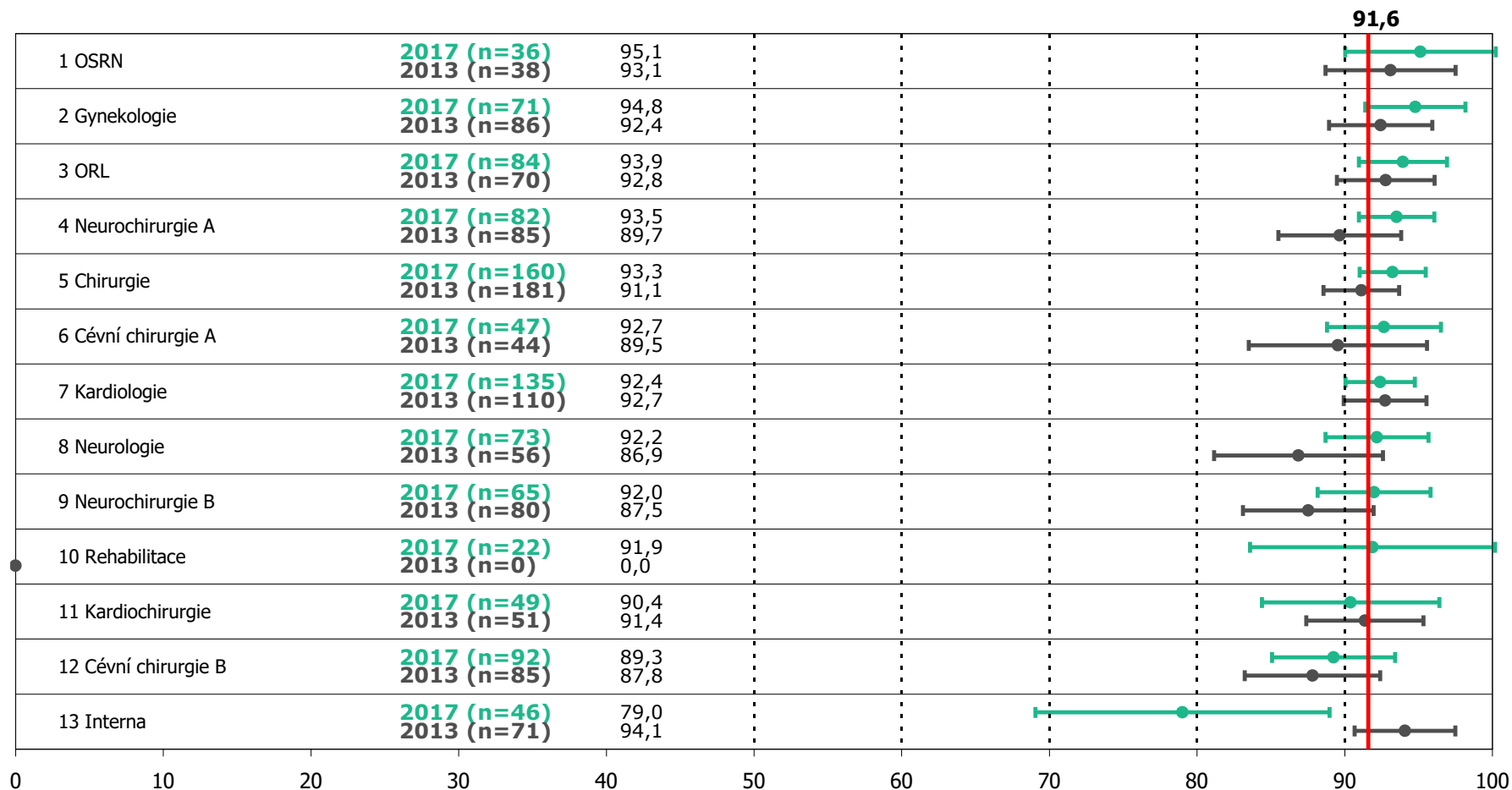


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Propuštění a pokračování péče

Nemocnice Na Homolce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



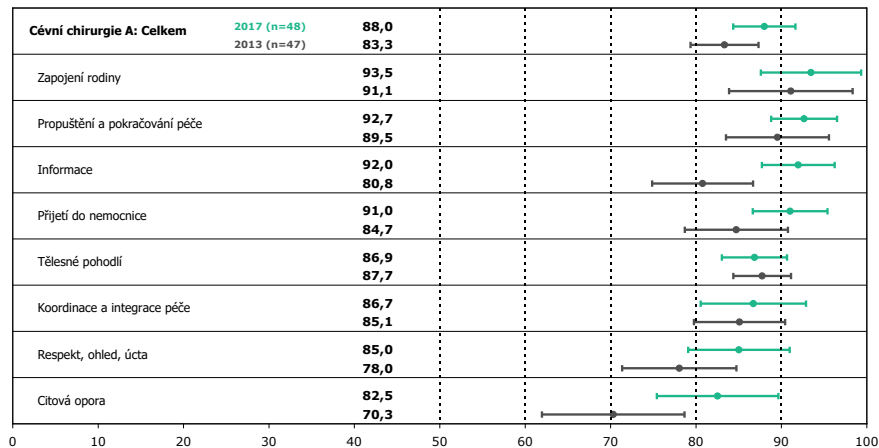
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

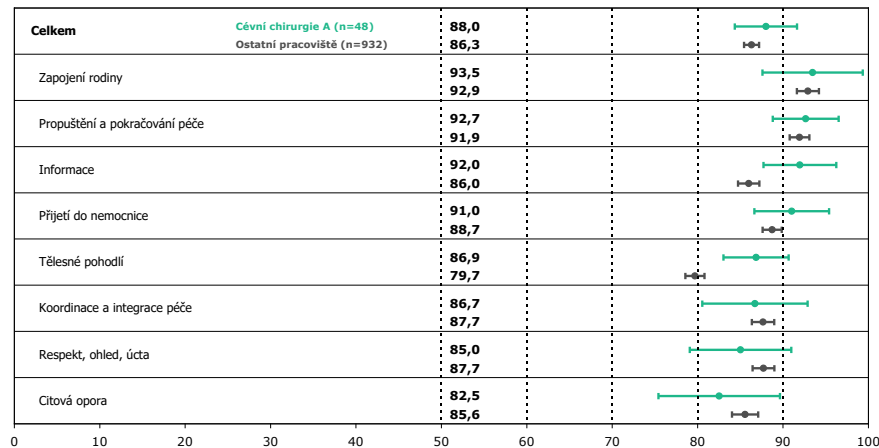
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

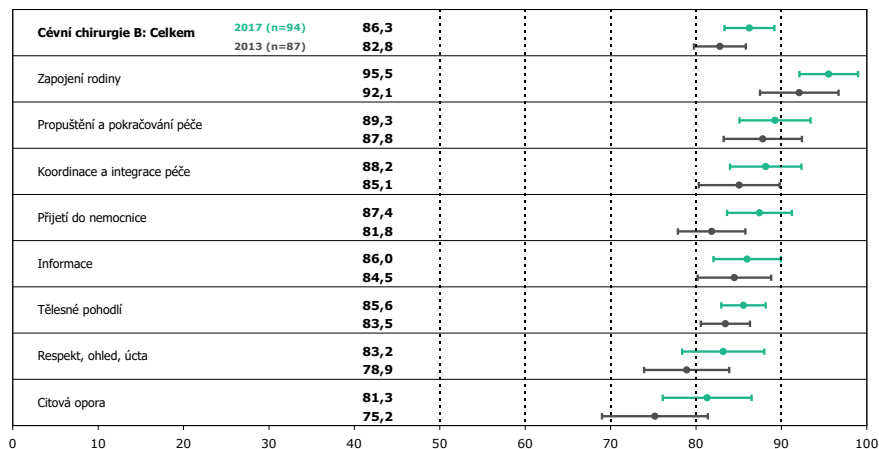
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

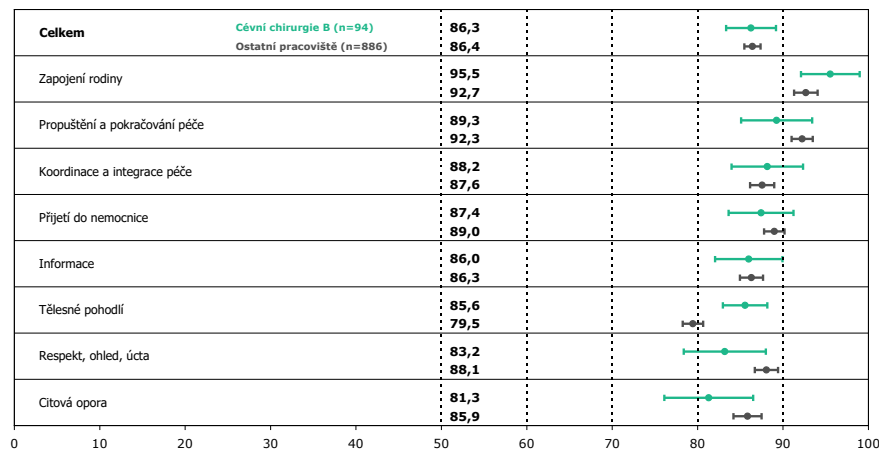
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

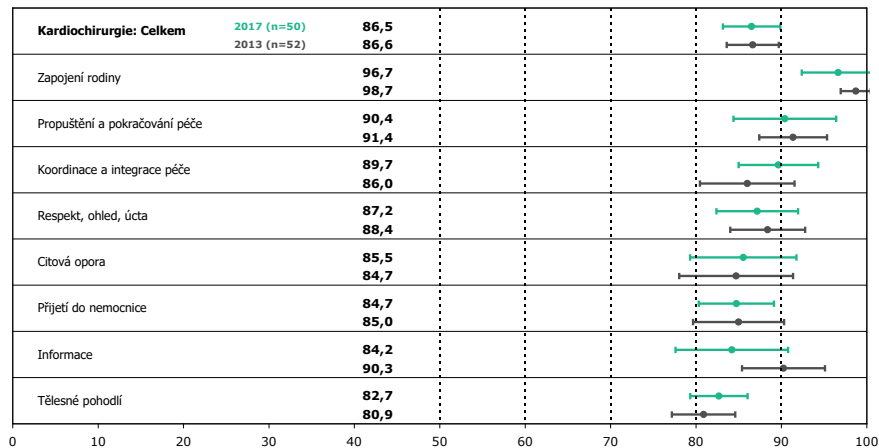


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

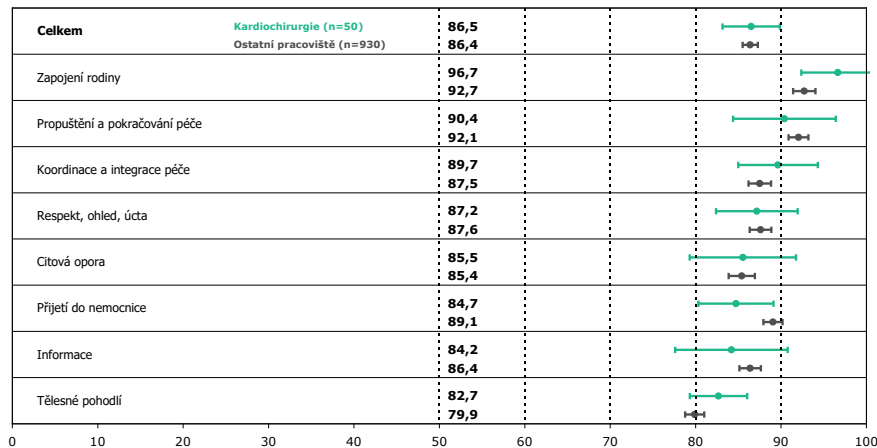
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

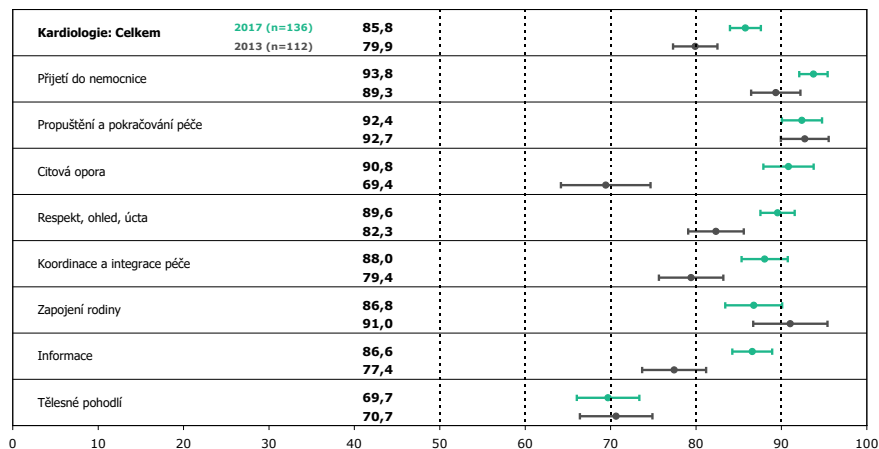
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

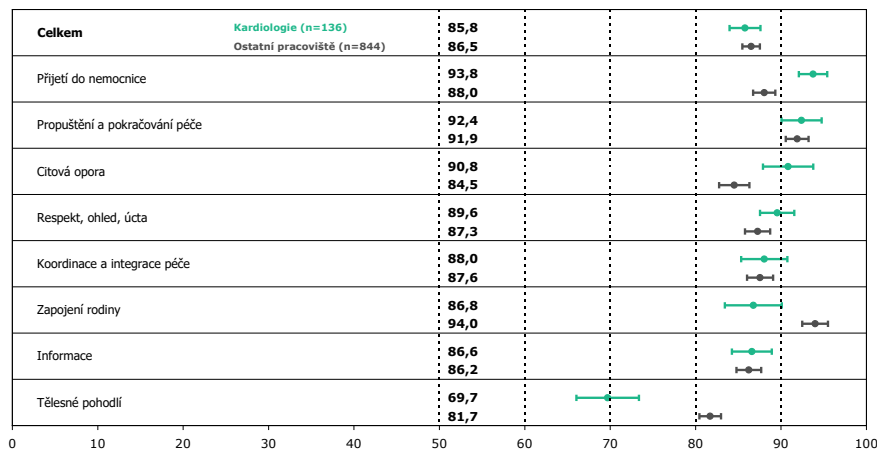
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

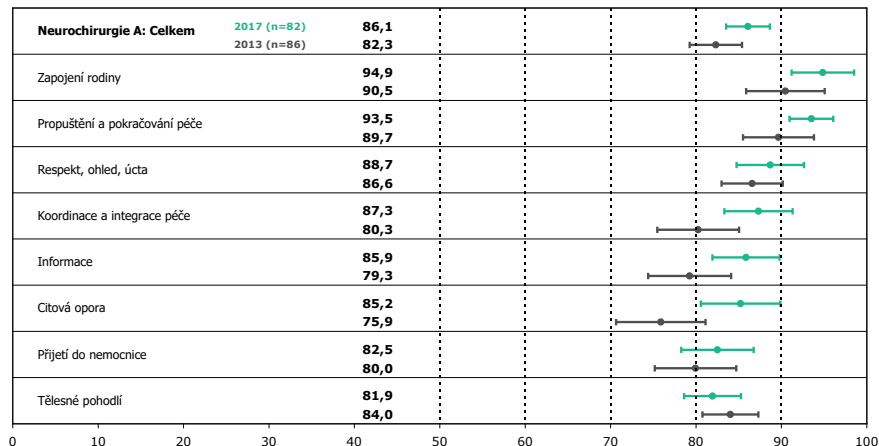


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

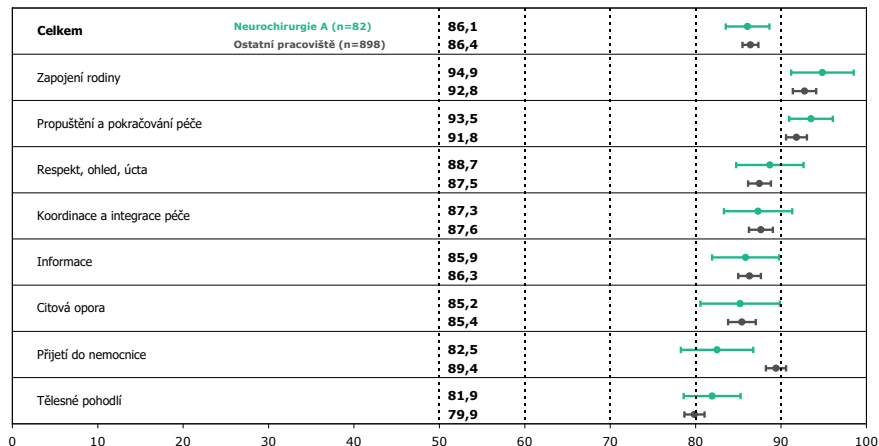
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

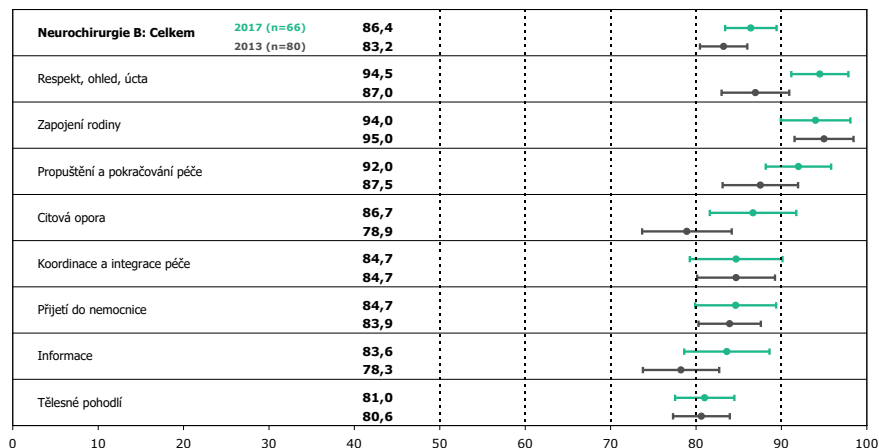
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

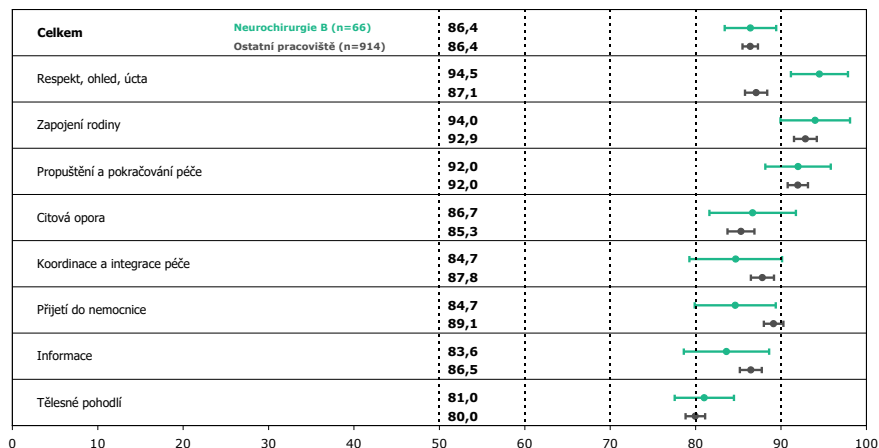
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

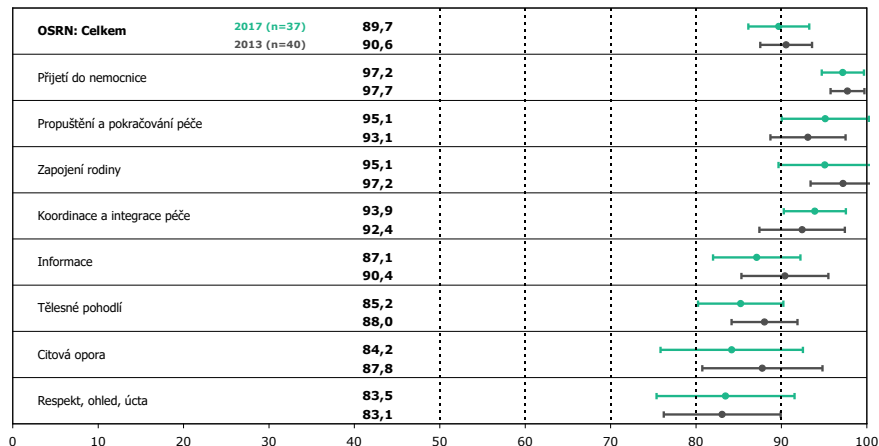


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

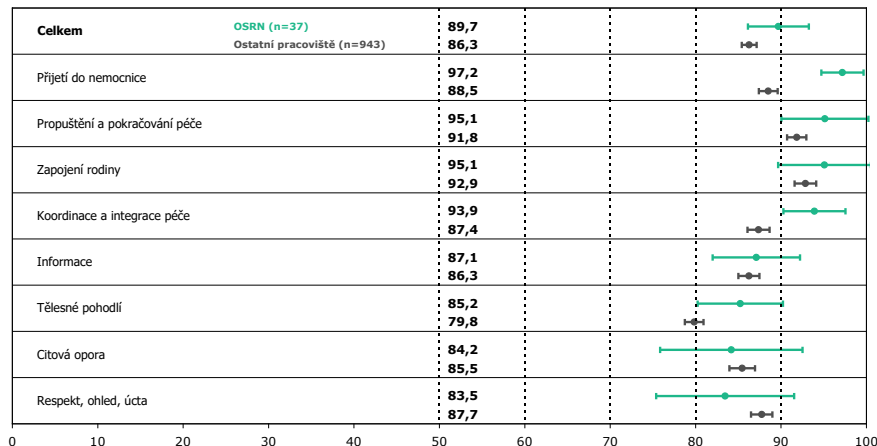
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

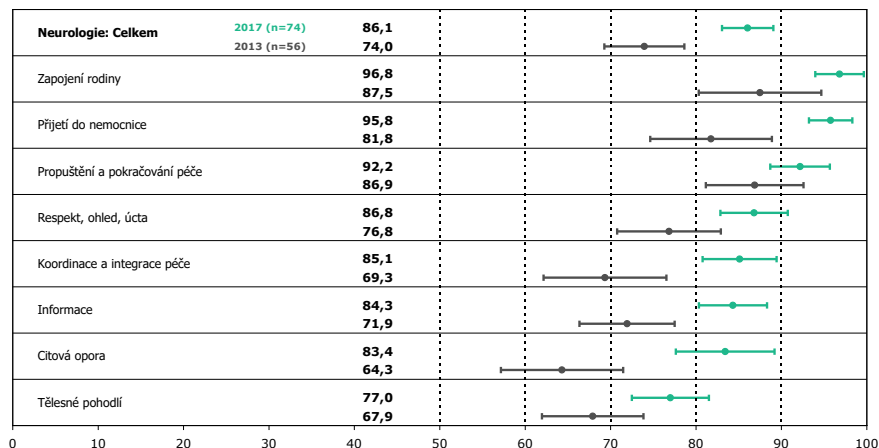
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

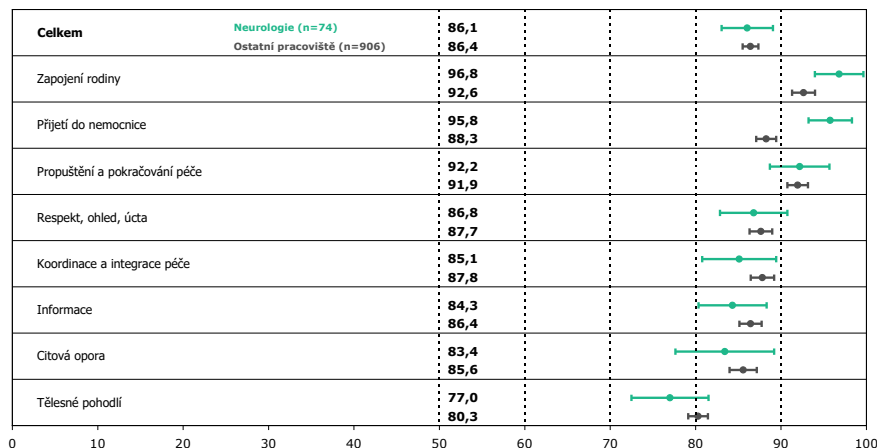
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

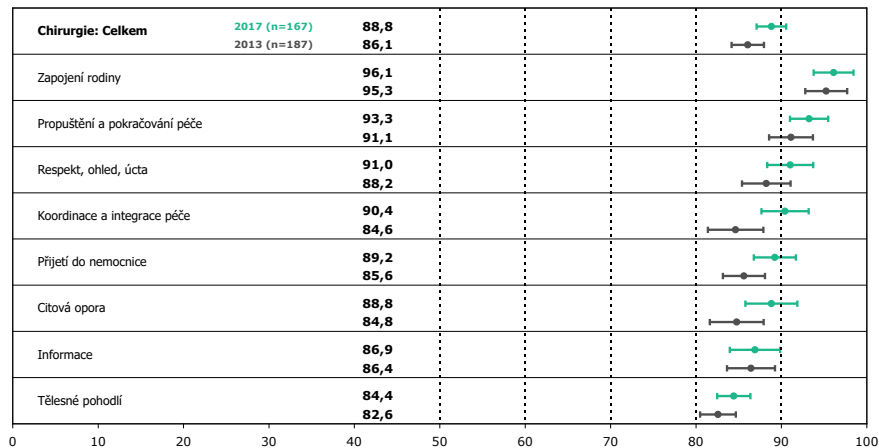


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

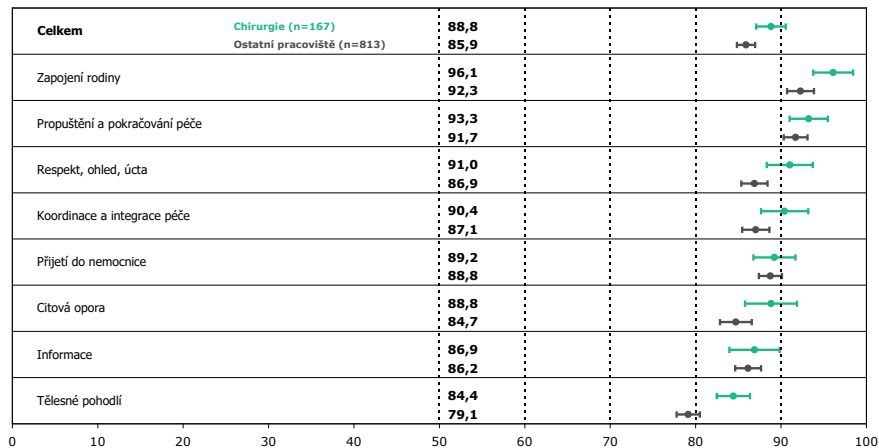
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

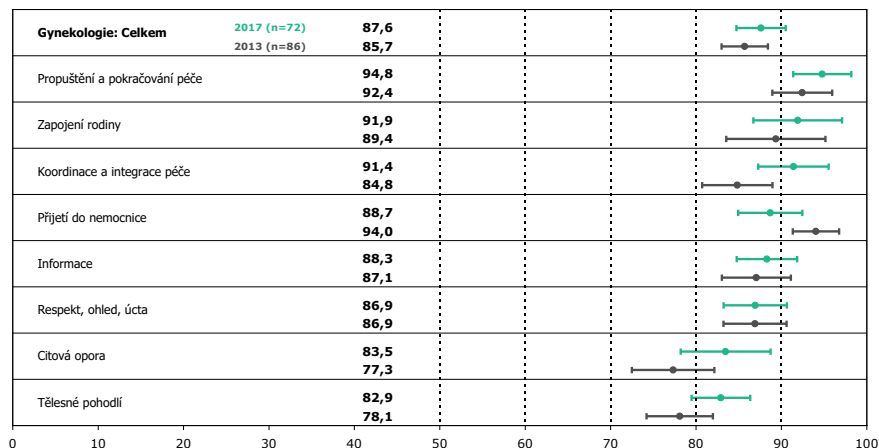
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

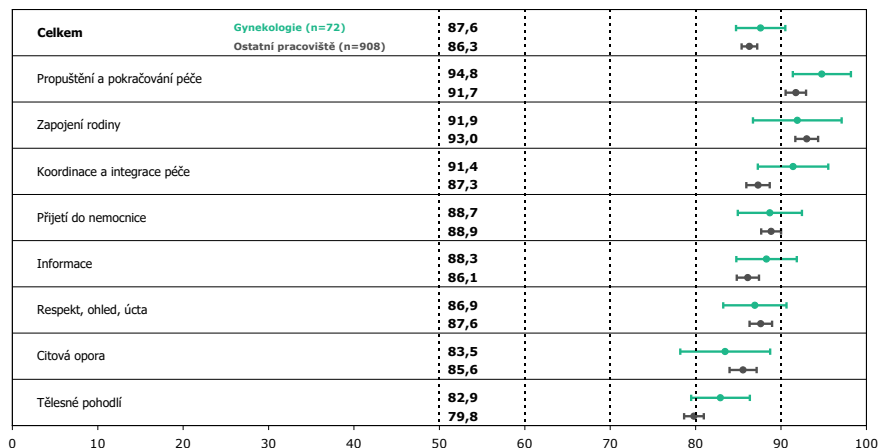
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

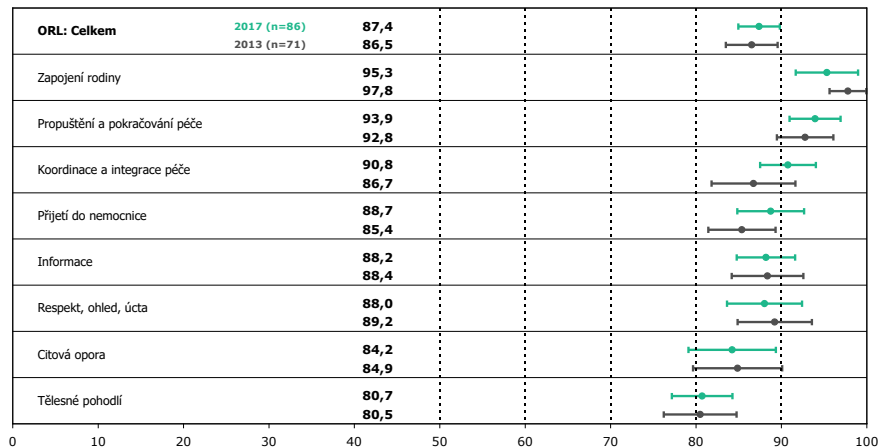


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

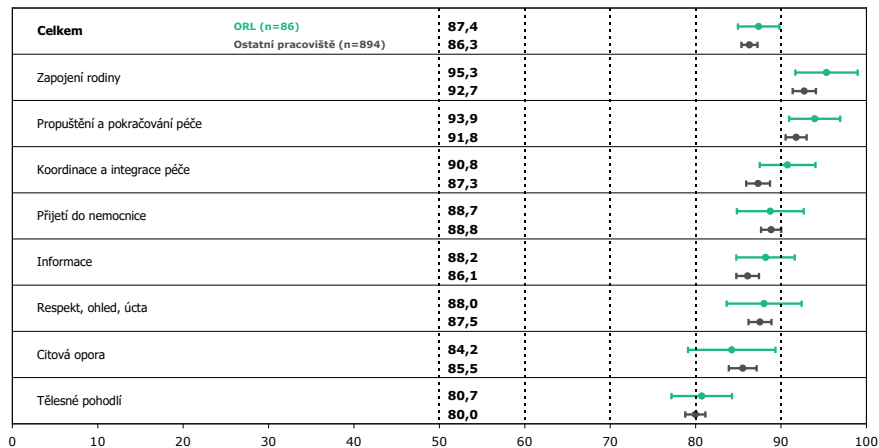
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

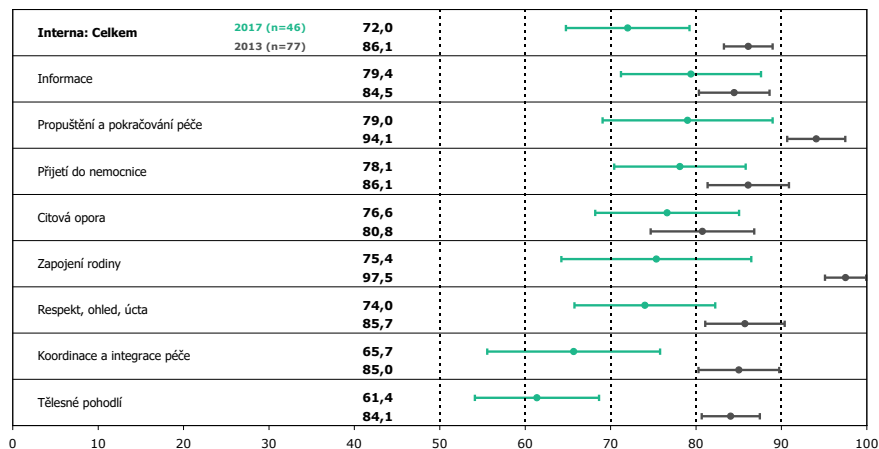
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Dynamika spokojenosti

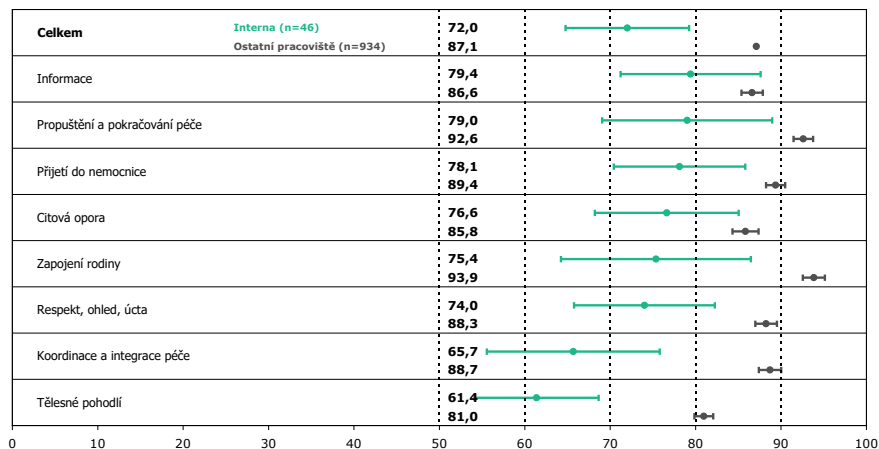
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

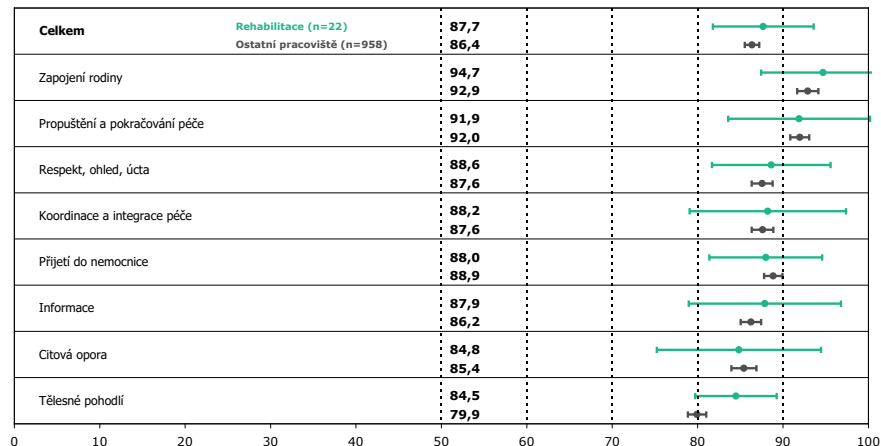


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



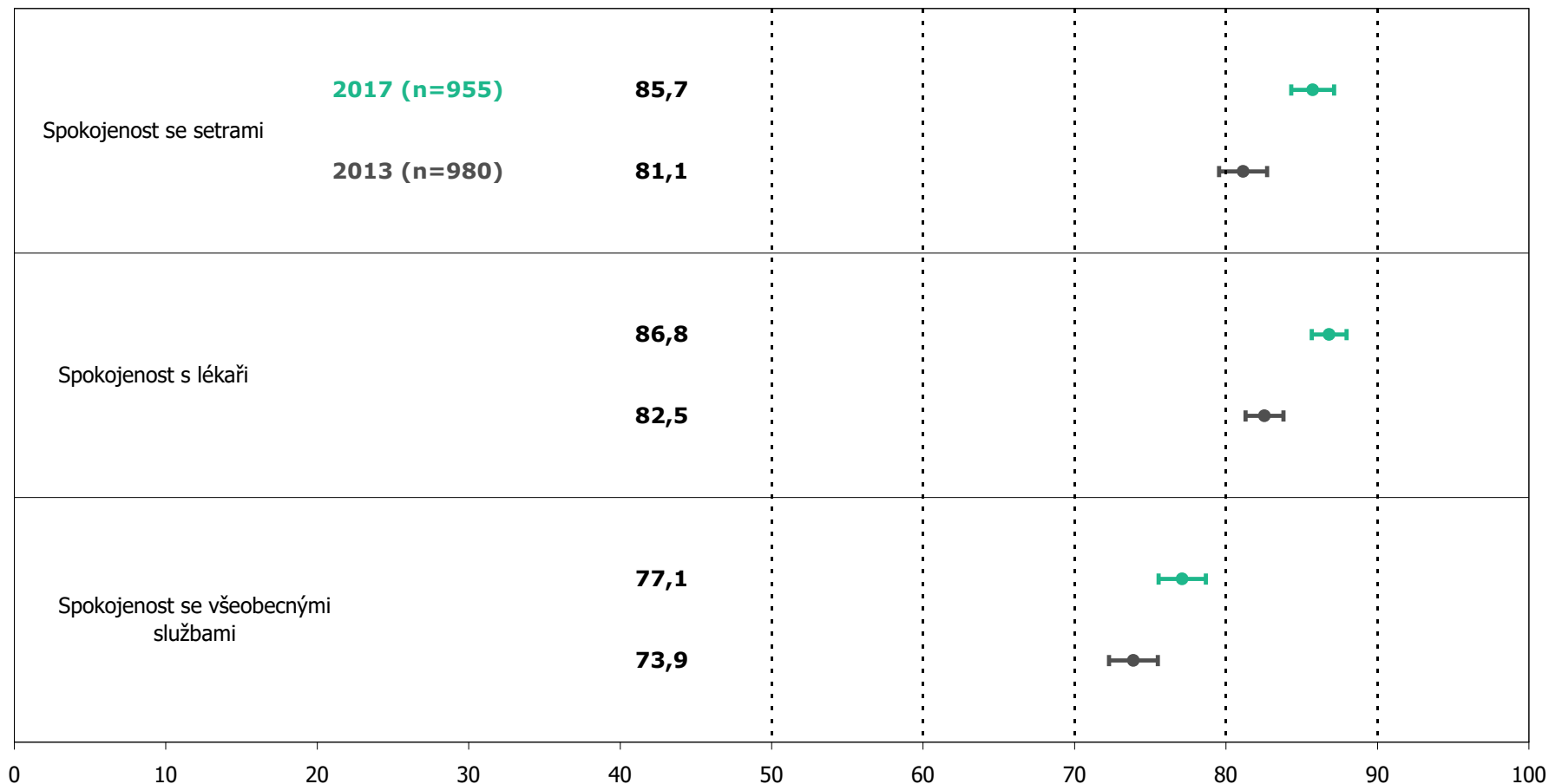
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost se sestrami

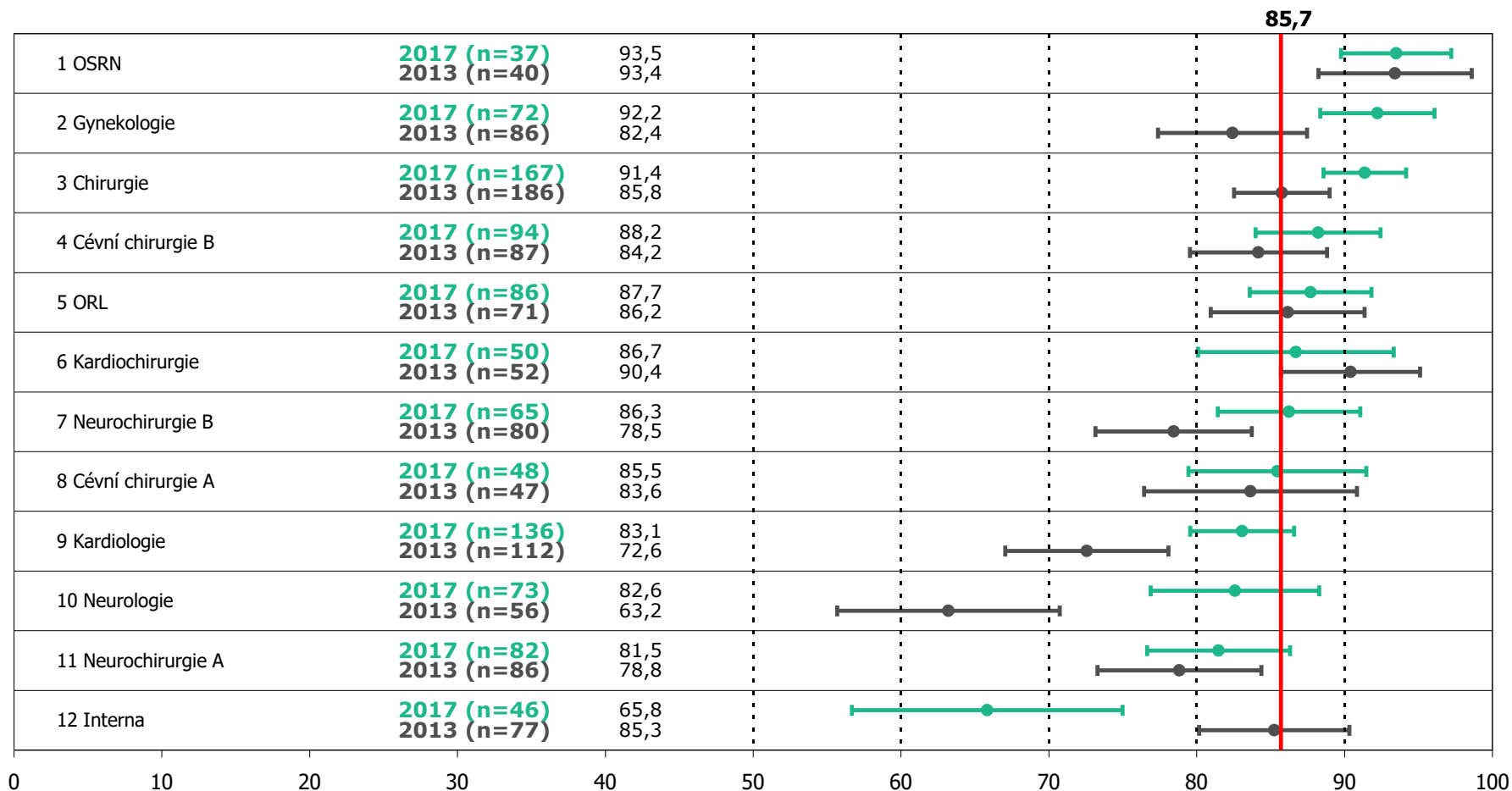
Otázky sytící dimenzi:

- 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 sestrám, 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

Nemocnice Na Homolce: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost s lékaři

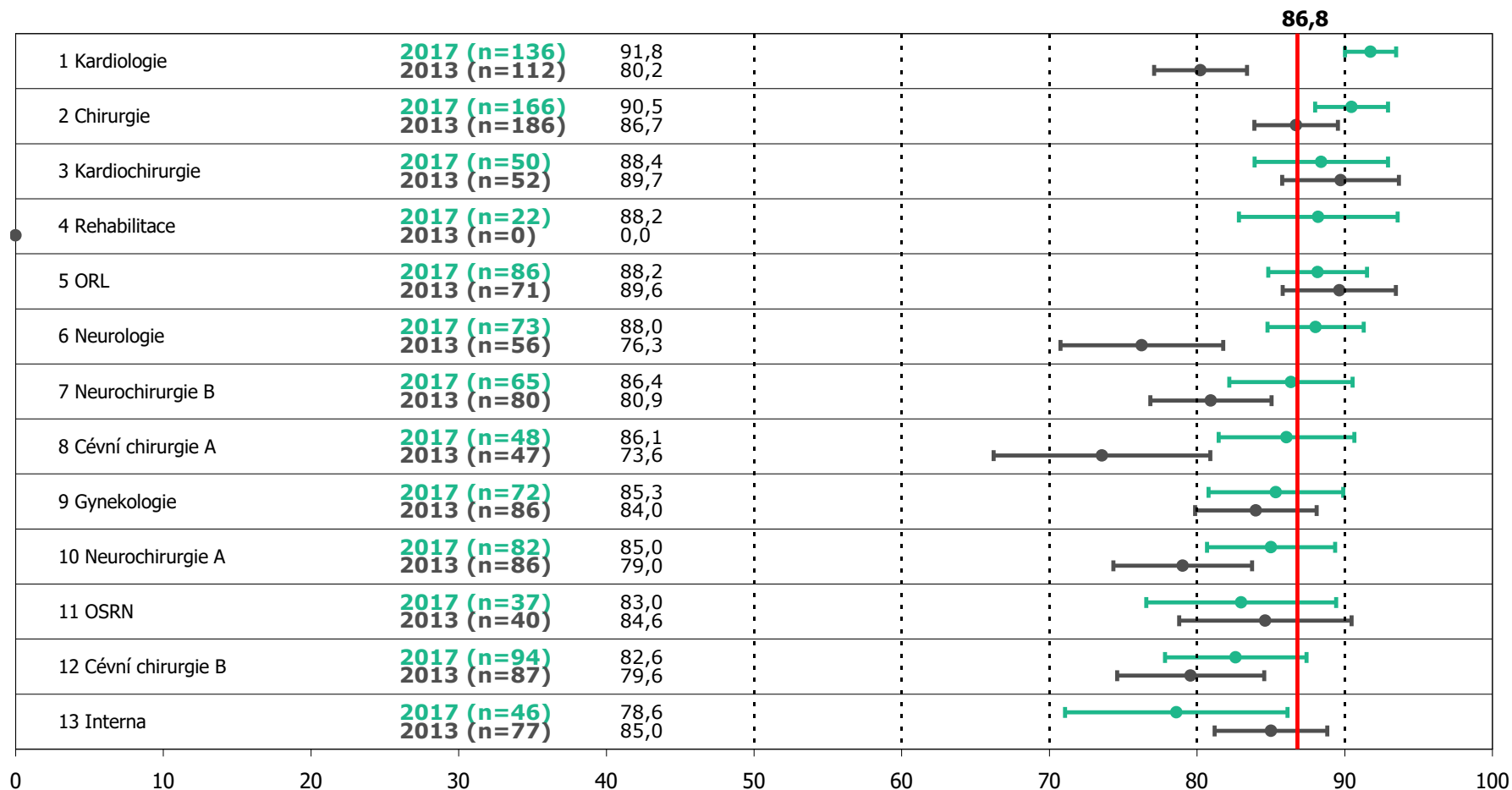
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

Spokojenost se všeobecnými službami

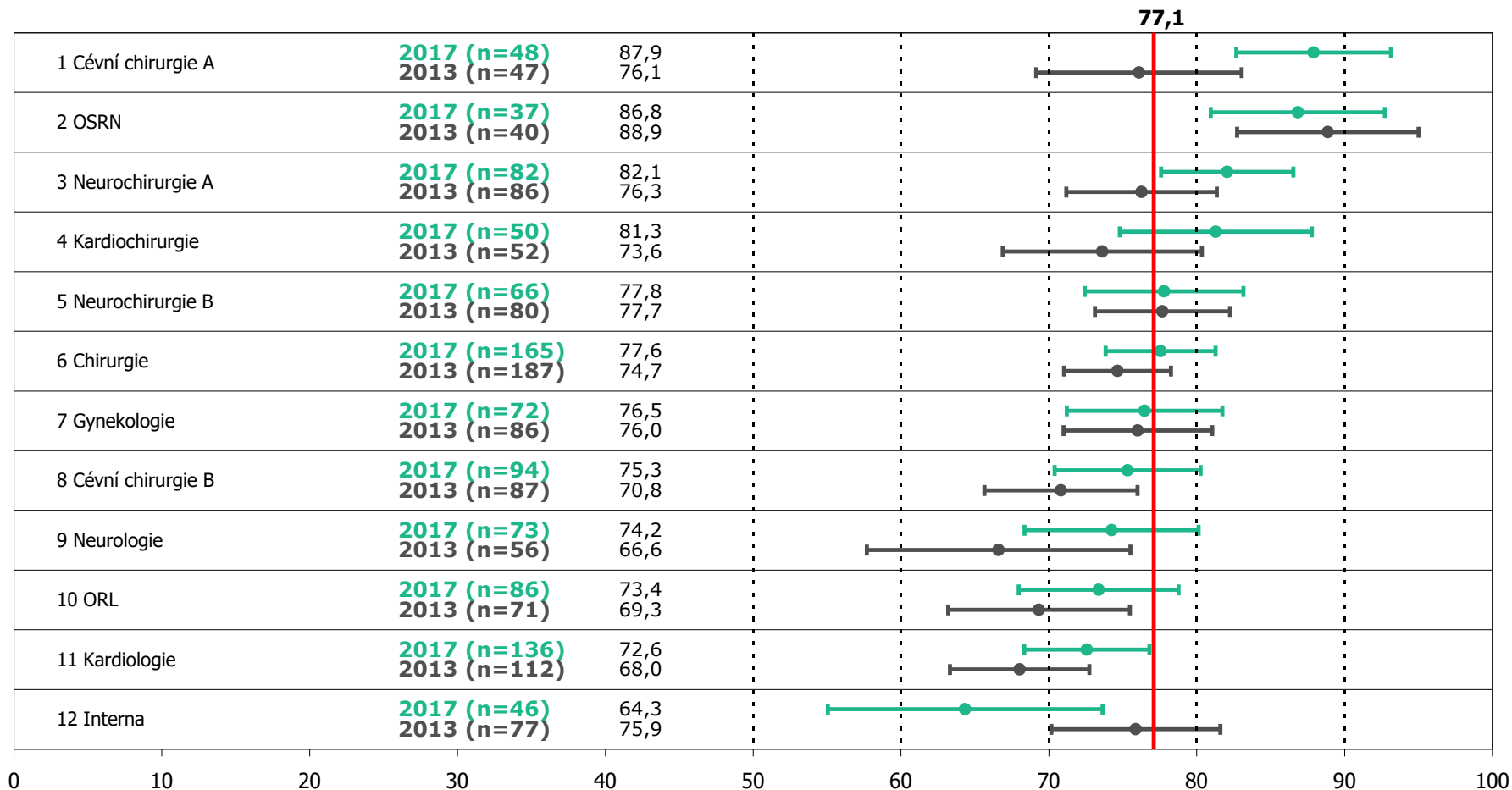
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Na Homolce: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Na Homolce, 2017

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 15 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

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	958	86,1	85,2	87,0
1 OSRN	37	89,7	86,1	93,3
2 Chirurgie	167	88,8	87,1	90,6
3 Cévní chirurgie A	48	88,0	84,4	91,7
4 Rehabilitace	22	87,7	81,8	93,6
5 Gynekologie	72	87,6	84,7	90,5
6 ORL	86	87,4	85,0	89,8
7 Kardiochirurgie	50	86,5	83,1	89,9
8 Neurochirurgie B	66	86,4	83,4	89,4
9 Cévní chirurgie B	94	86,3	83,3	89,2
10 Neurochirurgie A	82	86,1	83,5	88,6
11 Neurologie	74	86,1	83,1	89,1
12 Kardiologie	136	85,8	84,0	87,6
13 Interna	46	72,0	64,8	79,3

Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	956	85,7	84,3	87,1
1 OSRN	37	93,5	89,8	97,2
2 Gynekologie	72	92,2	88,4	96,1
3 Chirurgie	167	91,4	88,6	94,2
4 Cévní chirurgie B	94	88,2	84,0	92,4
5 ORL	86	87,7	83,6	91,8
6 Kardiochirurgie	50	86,7	80,1	93,3
7 Neurochirurgie B	65	86,3	81,4	91,1
8 Cévní chirurgie A	48	85,5	79,5	91,5
9 Kardiologie	136	83,1	79,6	86,6
10 Neurologie	73	82,6	76,9	88,3
11 Neurochirurgie A	82	81,5	76,7	86,3
12 Interna	46	65,8	56,7	75,0

Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	955	86,8	85,7	88,0
1 Kardiologie	136	91,8	90,0	93,5
2 Chirurgie	166	90,5	88,0	92,9
3 Kardiochirurgie	50	88,4	83,9	92,9
4 Rehabilitace	22	88,2	82,8	93,6
5 ORL	86	88,2	84,8	91,5
6 Neurologie	73	88,0	84,8	91,3
7 Neurochirurgie B	65	86,4	82,2	90,5
8 Cévní chirurgie A	48	86,1	81,5	90,7
9 Gynekologie	72	85,3	80,8	89,9
10 Neurochirurgie A	82	85,0	80,7	89,4
11 OSRN	37	83,0	76,6	89,4
12 Cévní chirurgie B	94	82,6	77,8	87,4
13 Interna	46	78,6	71,1	86,1

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	955	77,1	75,6	78,7
1 Cévní chirurgie A	48	87,9	82,7	93,1
2 OSRN	37	86,8	81,0	92,7
3 Neurochirurgie A	82	82,1	77,6	86,5
4 Kardiochirurgie	50	81,3	74,8	87,8
5 Neurochirurgie B	66	77,8	72,4	83,2
6 Chirurgie	165	77,6	73,8	81,3
7 Gynekologie	72	76,5	71,2	81,7
8 Cévní chirurgie B	94	75,3	70,4	80,3
9 Neurologie	73	74,2	68,4	80,1
10 ORL	86	73,4	68,0	78,8
11 Kardiologie	136	72,6	68,3	76,8
12 Interna	46	64,3	55,1	73,6

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Cévní chirurgie A					+	+			
Cévní chirurgie B			-			+			
Kardiochirurgie									
Kardiologie		+				-	+	-	
Neurochirurgie A		-							
Neurochirurgie B		-	+						
OSRN		+							
Neurologie		+							
Chirurgie	+		+	+		+	+	+	
Gynekologie									
ORL									
Interna	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rehabilitace									

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A								
Cévní chirurgie B								-
Kardiochirurgie		-						
Kardiologie	+					+	+	+
Neurochirurgie A	-			-			-	
Neurochirurgie B	-		-	-		-	-	
OSRN	+							+
Neurologie	+						+	+
Chirurgie				+				
Gynekologie								
ORL								
Interna	-		-		-	-	+	-
Rehabilitace				-				

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A			-				
Cévní chirurgie B	-	-					-
Kardiochirurgie							
Kardiologie		+	+	+	-	-	
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B	+	+				+	
OSRN		-					
Neurologie							
Chirurgie	+	+					+
Gynekologie		-	+				
ORL							
Interna	-		-	-	-	-	-
Rehabilitace							

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A								
Cévní chirurgie B								
Kardiochirurgie								
Kardiologie		+	-	+	+	-	-	+
Neurochirurgie A				-				
Neurochirurgie B				-	-			
OSRN		-				+		+
Neurologie								-
Chirurgie	+					+	+	
Gynekologie			+				+	
ORL								
Interna	-	-	-	-	-	-	-	-
Rehabilitace								

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A	+	+					
Cévní chirurgie B							
Kardiochirurgie							
Kardiologie		-	+	+		+	+
Neurochirurgie A					-		
Neurochirurgie B					-		
OSRN						+	
Neurologie		-					
Chirurgie							
Gynekologie			-		+		-
ORL							
Interna	-					-	-
Rehabilitace		+					

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A	+	+			+	+					
Cévní chirurgie B	+	+		+			+				
Kardiochirurgie							-			+	
Kardiologie	-	-	-	-	-		-			-	-
Neurochirurgie A			-	-		+				+	
Neurochirurgie B					+						
OSRN						+					
Neurologie				-	-	-					
Chirurgie	+		+	+	+		+			-	+
Gynekologie			+	+							
ORL							+				
Interna	-	-	-	-	-			-	-	-	-
Rehabilitace											

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A				-		
Cévní chirurgie B		-				
Kardiochirurgie						
Kardiologie	+			+		+
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B						
OSRN						
Neurologie						-
Chirurgie	+	+	+			
Gynekologie		-				
ORL						
Interna	-			-	-	-
Rehabilitace						

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Cévní chirurgie A				
Cévní chirurgie B				
Kardiochirurgie				
Kardiologie	-	-	+	+
Neurochirurgie A		+		
Neurochirurgie B		+		
OSRN				
Neurologie				
Chirurgie	+	+		
Gynekologie				
ORL				
Interna	-	-	-	-
Rehabilitace				

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 - Nemocnice Na Homolce, 2017

	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
Cévní chirurgie A						
Cévní chirurgie B					-	
Kardiochirurgie						
Kardiologie			+	+	+	-
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B						
OSRN						
Neurologie						
Chirurgie						
Gynekologie						
ORL						
Interna	-	-	-	-		-
Rehabilitace						

Příloha č. 3

Připomínky pacientů

přepisy doslovných poznámek pacientů uvedených v
závěrečné otevřené otázce dotazníku

Poznámka:

Připomínky pacientů slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu.

Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Počty připomínek na jednotlivých pracovištích

Označení stanice / oddělení	Počet připomínek	Podíl z celkového počtu dotazníků
CELKEM	123	12,8 %
Cévní chirurgie A	6	12,2 %
Cévní chirurgie B	9	9,6 %
Kardiochirurgie	19	38,0 %
Kardiologie	2	1,5 %
Neurochirurgie A	26	31,7 %
Neurochirurgie B	14	21,2 %
OSRN	0	0,0 %
Neurologie	7	9,5 %
Chirurgie	12	7,2 %
Gynekologie	12	16,7 %
ORL	14	16,3 %
Interna	2	4,3 %