



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ  
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ  
ČESKÝCH NEMOCNIC 2012

PRVNÍ ČÁST - HOSPITALIZOVANÍ PACIENTI

THOMAYEROVA NEMOCNICE



Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření spokojenosti klientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2012“.

Cílem tohoto projektu je pravidelně sestavovat žebříček nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb v českých nemocnicích. Do tohoto projektu bylo zařazeno **159** českých nemocnic s ÚZIS kódy 101 a 102.

Forma hlasování byla nastavena formou elektronického dotazníku a tištěného dotazníku distribuovaného v nemocnicích ČR.

Projektu předcházela rozsáhlá kampaň a mediální komunikace prostřednictvím celostátních médií – celostátní TV, denní tisk, zpravodajské portály a rozhlas. Kampaň k projektu probíhala také přímo v českých nemocnicích prostřednictvím komunikačních tiskovin za podpory managementu českých nemocnic a jejich zaměstnanců.

Projekt byl realizován v **období mezi 1. březnem až 30. zářím 2012.**

**Celkový počet** hlasujících byl v roce 2012 téměř **41 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina  
předseda organizace  
HealthCare Institute

V Ostravě dne 17. prosince 2012

## Obsah

### Hospitalizovaní pacienti

<b>1</b>	<b>Jak probíhalo hodnocení .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Souhrnné informace .....</b>	<b>9</b>
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	9
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje .....	10
2.3	Executive summary .....	10
<b>3</b>	<b>Vyhodnocení jednotlivých otázek a porovnání výsledků ročníků hlasování NEMOCNICE ČR z pohledu pacientů nemocnic .....</b>	<b>15</b>
3.1	<b>Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?</b> oblast F) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice .....	15
3.2	<b>Šli jste do této nemocnice s důvěrou?</b> oblast F) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice.....	16
3.3	<b>Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?</b> Oblast c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů .....	17
3.4	<b>Vyhovuje Vám doba buzení?</b> Oblast E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici	18
3.5	<b>Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?</b> Oblast c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů .....	19
3.6	<b>Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími zdravotními sestrami?</b> Oblast c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů .....	20
3.7	<b>Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky lékařského zákroku?</b> Oblast c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů .....	21
3.8	<b>Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o vašem zdravotním stavu?</b> Oblast c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů .....	22
3.9	<b>Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?</b> oblast D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu .....	23
3.10	<b>Byl/a Jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?</b> oblast D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu.....	24
3.11	<b>Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?</b> oblast D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu .....	25
3.12	<b>Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?</b> oblast D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu .....	26
3.13	<b>Co navrhujete v této nemocnici zlepšit?</b> oblast F) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice .....	27
3.14	<b>Vyhovovali Vám přidělené porce jídla?</b> oblast E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici.....	29
3.15	<b>Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?</b> oblast E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici .....	30
3.16	<b>když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?</b> oblast B) Kvalita provedených zákroků očima pacienta .....	30
3.17	<b>Ověřoval personál nemocnice vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?</b> oblast B) Kvalita provedených zákroků očima pacienta .....	31
3.18	<b>Bylo třeba Vaši hospitalizaci prodlužovat oproti původnímu očekávání?</b> oblast B) Kvalita provedených zákroků očima pacienta .....	32
3.19	<b>Byl/a jste spokojen/a s respektováním vaší intimity?</b> oblast E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici .....	33

3.20	Domníváte se, že by Vám elektricky polohovatelné lůžko usnadnilo pobyt v nemocnici?.....	34
3.21	Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá? Oblast F) eHealth .....	35
3.22	Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání kéků, jejich nežádoucí účinky atd.? Oblast F) eHealth .....	36
3.23	Přivítali byste bezplatný nástroj, který by za Vás automaticky hlídal termíny preventivních prohlídek, s předstihem Vás na ně zdarma upozorňoval (mail, SMS) a současně by Vám poskytl informace, proč preventivní prohlídku absolvovat? Oblast F) eHealth.....	37
3.24	Pamatujete si všechna doposud absolvovaná očkování a přesný termín, kdy byste se měli dostavit k pravidelnému přeočkování proti tetanu?Oblast F) E-Health.....	38
3.25	Stalo se Vám někdy během vyšetření, že Vás lékař dotazoval na druh užívaných léků, Vaše alergie, případně na to, jaká jste absolvovali vyšetření u jiných lékařů, s jakými závěry a Vy jste si nemohli vzpomenout? Oblast F) eHealth ...	39
3.26	Jaké formě zdravotnické dokumentace byste dali přednost, pokud byste si mohli vybrat? Oblast F) eHealth.....	40
<b>4</b>	<b>Informace o respondentech .....</b>	<b>41</b>
4.1	<b>Pohlaví</b> Oblast A) Identifikace respondentů .....	41
4.2	<b>Ročník narození</b> Oblast a) Identifikace respondentů.....	41
4.3	<b>Jaká byla délka Vaší (poslední) hospitalizace?</b> Oblast a) Identifikace respondentů.....	42
4.4	<b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b> Oblast a) Identifikace respondentů.....	42
4.5	<b>Váš případ byl...</b> Oblast a) Identifikace respondentů .....	43

## Ambulantní pacienti

<b>1</b>	<b>Jak probíhalo hodnocení .....</b>	<b>46</b>
<b>2</b>	<b>Souhrnné informace .....</b>	<b>47</b>
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	48
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje .....	49
2.3	Executive summary .....	49
<b>3</b>	<b>Vyhodnocení jednotlivých otázek a porovnání výsledků ročníků hlasování NEMOCNICE ČR z pohledu pacientů nemocnic .....</b>	<b>53</b>
3.1	<b>Cesta k ordinaci byla značena .....</b>	53
3.2	<b>Byl/a jste předem objednan/a? .....</b>	53
3.3	<b>Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?.....</b>	54
3.4	<b>Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání? .....</b>	54
3.5	<b>Přístup lékaře k Vám hodnotíte .....</b>	55
3.6	<b>Informace předané lékařem byly .....</b>	55
3.7	<b>Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte .....</b>	56
3.8	<b>Informace podané zdravotní sestrou byly .....</b>	56
3.9	<b>Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?.....</b>	57
3.10	<b>Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?.....</b>	57
3.11	<b>Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?..</b>	58

<b>4</b>	<b>Informace o respondentech .....</b>	<b>59</b>
4.1	<b>Pohlaví .....</b>	59
4.2	<b>Ročník narození .....</b>	59
4.3	<b>Nejvyšší dosažené vzdělání.....</b>	60
<b>5</b>	<b>Profil HealthCare Institute.....</b>	<b>61</b>
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING).....	61
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ.....	61
	HealthCare Institute, nezisková organizace ve zdravotnictví, provádí:.....	62
	Kontakt:.....	62

## 1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. Vzhledem k dostatečně vysokému počtu respondentů (**v případě Thomayerovy nemocnice to bylo 5912 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2011 se průzkumu účastnilo 78 respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili váhy podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení *bodů* jednotlivým odpovědím.

### **Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:**

- **Váha 20**

1. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?
  - ano
  - ne
  - nevzpomínám si
2. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?
  - ano
  - ne
  - nevím
3. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity?
  - ano
  - ne
  - nemohu posoudit
  - někdy
4. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?
  - ano
  - ne
  - neměl/a jsem bolest
  - někdy
5. Když jste potřeboval přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?
  - ano, byla včasná
  - ano, ale ne vždy
  - ne, nebyla včasná
  - nepotřeboval/a jsem

6. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?

- ano
- ne
- někdy
- nemohu si vzpomenout

7. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

- výborně
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

• **Váha 10**

8. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?

- rozhodně ano
- spíše ano
- rozhodně ne
- spíše ne

9. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

- ano
- ne
- nevím

10. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

- výborně
- velmi dobře
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

11. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

- výborně
- velmi dobře
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?

- výborně
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

13. Vyhovovaly Vám přidělené porce jídla?

- ano
- ne
- někdy
- nemohu posoudit

14. Je pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?

- ano
- ne
- nemohu posoudit

15. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit?

- strava
- prostředí na pokoji
- sociální zařízení
- chování (jednání) lékařů
- chování (jednání) sester
- jiné (kolonka na jiné)
- není nutné nic zlepšovat

• **Váha 8**

16. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?

- doporučení známých
- vlastní zkušenost
- doporučení lékaře
- blízko bydliště
- jiné ...

• **Váha 5**

17. Vyhovuje Vám doba buzení?

- ano
- ne
- nemohu posoudit

18. Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?

- ano
- ne
- nevzpomínám si

19. Bylo třeba Vaši hospitalizaci prodlužovat oproti původnímu očekávání?

- ano
- ne
- nehodnotím



- **Váha 0**

U otázek číslo 20, 21, 22, 23, 24, 25 a 26 byla váha 0. Tyto otázky nebyly bodově vyhodnoceny a do výpočtu nebyly použity. Mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

Abychom při hodnocení zohlednili i aktuálnost zpracovávaných dat, byla zvlášť zpracovávána data respondentů, kteří byli hospitalizováni před více než 3 měsíci a před méně než 3 měsíci. „Starší“ odpovědi pak mají ve výsledném zpracování 80% váhu, „aktuální“ odpovědi mají váhu stoprocentní. U velké části dotazníků nebyla požadovaná otázka vyplněna. V tomto případě se předpokládalo, že se jedná o odpovědi „starší“.

Pro každého respondenta jsme pak podle vzorce

$$([\text{váha 1.otázky}] * [\text{body odpovědi}] + [\text{váha 2.otázky}] * [\text{body odpovědi}] +$$
$$\dots + [\text{váha n. otázky}] * [\text{body odpovědi}] * [\text{váha odpovědi podle „stáří“}]$$

spočítali počet bodů přiřazených dané nemocnici. Součet bodů všech respondentů pro danou nemocnici jsme vydělili počtem respondentů a získali tak průměrné hodnocení nemocnice. Tuto hodnotu již bylo možné srovnávat mezi jednotlivými nemocnicemi, protože již nebyla závislá na počtu respondentů.

Pro potřeby lepšího srovnání výkonnosti nemocnic byly vytvořeny tzv. „ideální“ nemocnice, kde na všechny hodnocené otázky bylo odpovězeno nejlepší možnou odpovědí (maximum možných bodů za jedno hlasování: +408) a „nejhorší“ nemocnice, kde bylo naopak odpovězeno nejnehodnějším způsobem (minimum možných bodů za jedno hlasování: -408). Na základě porovnání s těmito „extrémy“ pak byla vypočtena procentuální hodnota určující, jak se daná nemocnice blíží ideálu.

## 2 SOUHRNNÉ INFORMACE

**Thomayerova nemocnice** obsadila v roce 2012 **4. místo v rámci Hlavního města Prahy a 36. místo v celostátním žebříčku.**

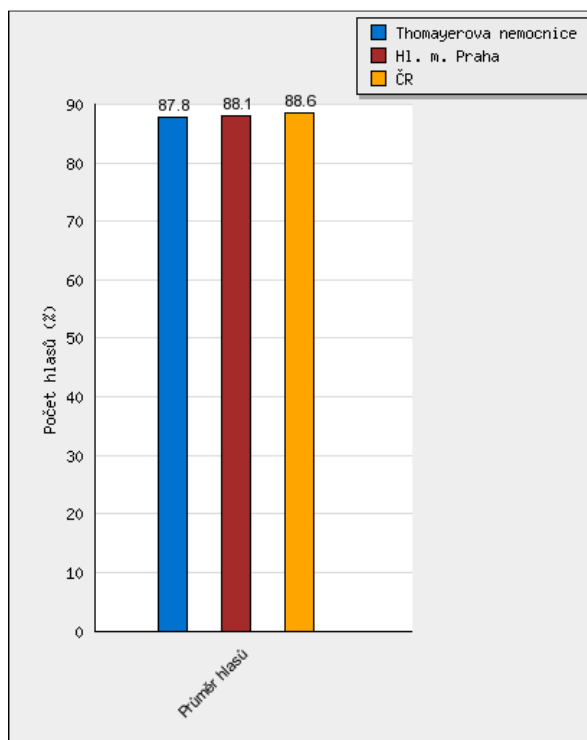
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80% výše rating A
- od 60 do 79% rating B
- od 40 do 59% rating C
- od 20 do 39% rating D
- méně jak 19% rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100%) byla dosažena **úspěšnost 87,8%**, z toho vyplývá **rating A**. **Thomayerovu nemocnici** lze tedy hodnotit jako velmi nadprůměrnou.

### 2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

**Fakultní Thomayerova nemocnice** se s úspěšností 87,8% celkově umístila **pod krajským a celorepublikovým průměrem.**



## 2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2012 odpovědělo celkem **5912** respondentů, z toho bylo **5849** ks tištěnou formou (tj. **99%**) a **63** ks formou elektronického dotazníku (tj. **1%**).

## 2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2012 - celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2012 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 41 tisíc respondentů ze 159 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnicích ČR.

**Informace z dostupných dat v dotazníku lze shrnout do následujících šesti oblastí:**

### A) Identifikace respondentů:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Pohlaví 4.1
2. Ročník narození 4.2
3. Jaká byla délka Vaší (poslední) hospitalizace? 4.3
4. Nejvyšší dosažené vzdělání 4.4
5. Váš případ byl 4.5

### B) Kvalita provedených zákroků očima pacienta:

Seznam otázek v této oblasti:

6. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná? 3.16
7. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem? 3.17
8. Bylo třeba Vaši hospitalizaci prodlužovat oproti původnímu očekávání? 3.18

### C) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů:

Seznam otázek v této oblasti:

9. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby? 3.3
10. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři? 3.5
11. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími zdravotními sestrami? 3.6
12. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky lékařského zákroku? 3.7

13. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o vašem zdravotním stavu? 3.8

**D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu:**

Seznam otázek v této oblasti:

14. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno? 3.9
15. Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici? 3.10
16. Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný? 3.11
17. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení? 3.12

**E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici:**

Seznam otázek v této oblasti:

18. Vyhovuje Vám doba buzení? 3.4
19. Vyhovovali Vám přidělené porce jídla? 3.14
20. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení? 3.15
21. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity? 3.19

**F) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice:**

Seznam otázek v této oblasti:

22. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici? 3.1
23. Šli jste do této nemocnice s důvěrou? 3.2
24. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit? 3.13

**eHealth:**

Seznam otázek v této oblasti:

25. Domníváte se, že by Vám elektricky polohovatelné lůžko usnadnilo pobyt v nemocnici? 3.20
26. Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá? 3.21
27. Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání léků, jejich nežádoucí účinky atd.? 3.22
28. Přivítali byste bezplatný nástroj, který by za Vás automaticky hlídal termíny preventivních prohlídek, s předstihem Vás na ně zdarma upozorňoval (mail, SMS) a současně by Vám poskytl informace, proč preventivní prohlídku absolvovat? 3.23
29. Pamatujete si všechna doposud absolvovaná očkování a přesný termín, kdy byste se měli dostavit k pravidelnému přeočkování proti tetanu? 3.24
30. Stalo se Vám někdy během vyšetření, že Vás lékař dotazoval na druh užívaných léků, Vaše alergie, případně na to, jaká jste absolvovali vyšetření u jiných lékařů, s jakými závěry a Vy jste si nemohli vzpomenout? 3.25
31. Jaké formě zdravotnické dokumentace byste dali přednost, pokud byste si mohli vybrat? 3.26

## **Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Thomayerovy nemocnice v roce 2012 oproti výsledkům v Hlavním městě Praze popřípadě v České republice:**

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** U této otázky zvolilo odpověď „blízko bydliště“ 33,4% dotazovaných, tj. o 6,4 procentních bodů více, než je krajský průměr (27%) a o 5,2 procentních bodů více v porovnání s celorepublikovým průměrem (28,2%). Zaznamenali jsme meziroční nárůst po tomto faktoru o 10,3 procentních bodů (tj. z 23,1% na 33,4%), dále také meziroční nárůst faktoru „doporučení lékaře“ o 11,6 procentních bodů (tj. z 18% na 29,6%) a pokles faktoru „vlastní zkušenost“ o 8,7 procentních bodů (tj. z 24,4% na 15,7%).
- **Otázka č. 2 Šli jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 59,5% dotazovaných – tj. o 3,1 procentních bodů méně častější odpověď, než je průměr kraje (62,6%) a o 4,8 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr (64,3%).
- **Otázka č. 3 Byl Vám srozumitelně vysvětlen postup léčby?** Konstatujeme, že meziročně pacienti hodnotili tuto oblast lépe o 11,8 procentních bodů (tj. z 82,1% na 93,9%).
- **Otázka č. 5 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** Meziročně jsme zaznamenali nárůst spokojenosti pacientů v této oblasti o 9,5 procentních bodů (tj. z 50% na 59,5%).
- **Otázka č. 6 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími zdravotními sestrami?** U této otázky jsme také zaznamenali pozitivní meziroční nárůst o 21,2 procentních bodů (tj. z 47,4% na 68,6%).
- **Otázka č. 7 Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky lékařského zákroku?** V této oblasti jsme zaznamenali další klad Thomayerovy nemocnice. Meziročně spokojenost pacientů narostla o 13,2 procentních bodů (tj. z 71,8% na 85%).
- **Otázka č.10 Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?** Na tuto otázku odpovědělo 41,5% respondentů „ne“. Tato odpověď byla častější o 1,2 procentních bodů v porovnání s krajským průměrem (tj. 40,3%) a méně častější o 2,2 procentních bodů v porovnání s celorepublikovým průměrem (tj. 43,7%).
- **Otázka č. 11 Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?** Tato oblast vyzněla pro Thomayerovu nemocnici spíše negativně, neboť nejčastěji zvolená odpověď „ano“ se vyskytla v 79,8% případů – to je pod průměrem kraje (80,8%) o 1 procentní bod a pod průměrem ČR (tj. 84,4%) o 4,6 procentních bodů.
- **Otázka č. 12 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** Tato oblast ukázala další negativní stránku Thomayerovy nemocnice. Odpověď „výborně“ uvedlo 65% respondentů, což je o 1,8, resp. o 7,6 procentních bodů méně častější odpověď, než v krajském (66,8%) a celorepublikovém (72,6%) průměru.
- **Otázka č.14 Vyhovovali Vám přidělené porce jídla?** Na tuto otázku odpověděli respondenti v 66,1% případů „ano“ – tj. o 10,4 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr (76,5%).
- **Otázka č.15 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Tato otázka vyzněla pro Thomayerovu nemocnici spíše pozitivně, neboť nejčastěji zvolená odpověď „dobře“ byla zaznamenána u 44,9% dotazovaných – tj. o 1,9, resp. o 2,5 procentních bodů častěji zvolená odpověď, než je krajský (tj. 43%) a celorepublikový (tj. 42,4%) průměr.

- **Otázka č.17 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** Odpověď „ano“ uvedlo 84,4% respondentů (tj. o 0,7, resp. o 1,6 procentních bodů méně častěji zvolená odpověď, než v průměru kraje a ČR).

### **Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):**

- zaznamenali jsme velmi pozitivní trend v oblasti počtu vyplněných dotazníků - letošního průzkumu se zúčastnilo 5912 respondentů, v roce 2011 se průzkumu v případě Vaší nemocnice zúčastnilo pouhých 78 respondentů
- zaznamenána zvýšená nespokojenost pacientů s přidělenými porcemi jídla - o 10,4 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr (76,5%)
- pacienti jsou méně spokojeni s čistotou na jednotlivých odděleních – spokojeno je 65% respondentů, což je o 1,8, resp. o 7,6 procentních bodů méně, než v krajském (66,8%) a celorepublikovém (72,6%) průměru
- pacienti Thomayerovy nemocnice jsou méně spokojeni s orientačním systémem v nemocnici – spokojeno je 79,8% respondentů, tj. pod průměrem kraje (80,8%) o 1 procentní bod a pod průměrem ČR (tj. 84,4%) o 4,6 procentních bodů
- v oblasti zlepšení pacienti nejčastěji navrhují stravu (35,5%), sociální zařízení (20,3%) a prostředí na pokoji (13,3%)
- zaznamenali jsme negativní trend v oblasti zájmu pacientů o individuální konzultaci s odborníkem po propuštění z nemocnice (podávání léků, nežádoucí účinky, apod.) – meziroční pokles o 9 procentních bodů (tj. z 53,9% na 44,9%)
- zaznamenán negativní trend v oblasti spokojenosti pacientů s dobou buzení (v porovnání s celorepublikovým průměrem o 6,2 procentních bodů)
- zaznamenali jsme kladný meziroční nárůst v oblasti pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost) ošetřujícího personálu s pacienty o 10,1 procentních bodů – tj. z 37,2% na 47,3%
- zaznamenán pozitivní trend v oblasti zájmu pacientů o elektricky polohovatelné lůžko (meziroční nárůst o 13,2 procentních bodů – tj. z 46,2% na 59,4%)

**Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):**

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty (srozumitelnost podávaných informací, přívětivý přístup k pacientům, informovanost pacientů o doplňkových službách nabízených nemocnicí, apod.)
- navrhuje se zaměřit se na kvalitu a množství podávané stravy, čistotu na jednotlivých odděleních a dobu buzení
- navrhuje se zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost

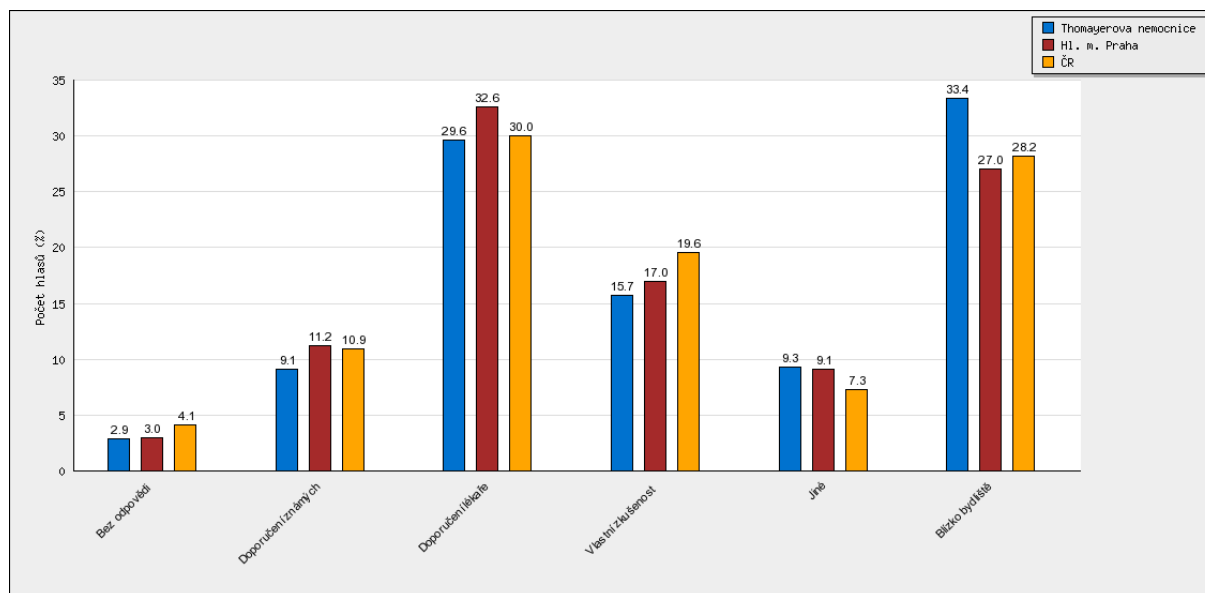
**Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.**

**V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.**

**Doporučujeme nejdříve telefonické zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.**

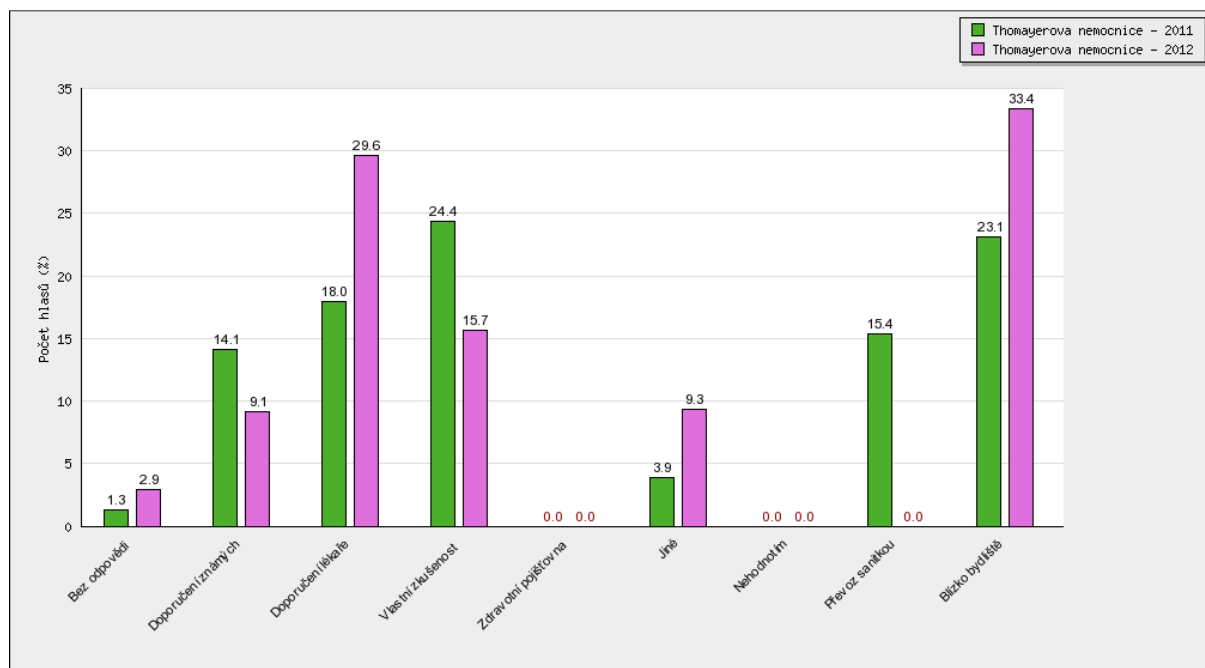
### 3 VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK A POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ ROČNÍKŮ HLASOVÁNÍ NEMOCNICE ČR Z POHLEDU PACIENTŮ NEMOCNIC

#### 3.1 NA ZÁKLADĚ ČEHO JSTE SE ROZHODLI PRO TUTO NEMOCNICI? OBLAST F) ROZHODOVACÍ MOTIVY A POŽADAVKY PACIENTŮ PŘI VOLBĚ NEMOCNICE

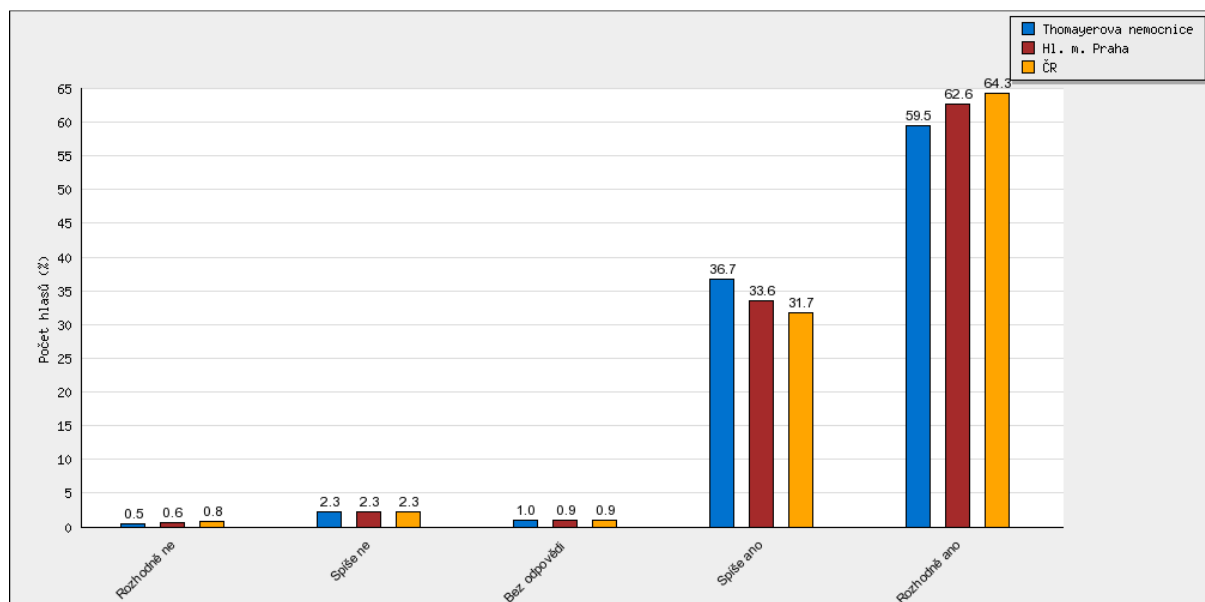


- ostatní odpovědi, citace: „58x blízko bydliště, 48x převoz sanitkou, 28x vlastní zkušenost, 21x doporučení známých, 14x doporučení lékaře, 7x akutní případ, 6x pohotovost, 6x internet, 6x úraz, 4x spádová, 2x zaměstnanec, 2x přítomnost osobního lékaře, blízko rodiny, převoz u nemocnice U Apolináře, zde mi zachránili dítě, jiná možnost nebyla, bylo mi špatně, blízko, přístup lékařů, převoz z jiné nemocnice, vyšetření, v jiné nemocnici neměli inkubátory, jiné, místo porodu, patřím sem obvodem, sociální lůžko, blízko místa úrazu, akutní příjem – nejbližší z práce, z ISPP, první pomoc z chaty, místní příslušnost, uzavření mojí porodnice, odeslána lékařem, převoz z jiné porodnice, rozhodnutí pracovníků záchranné služby (úraz na ulici), příjemný personál, jinde nebylo místo registrace, autonehoda, blízko školy (školní úraz).“

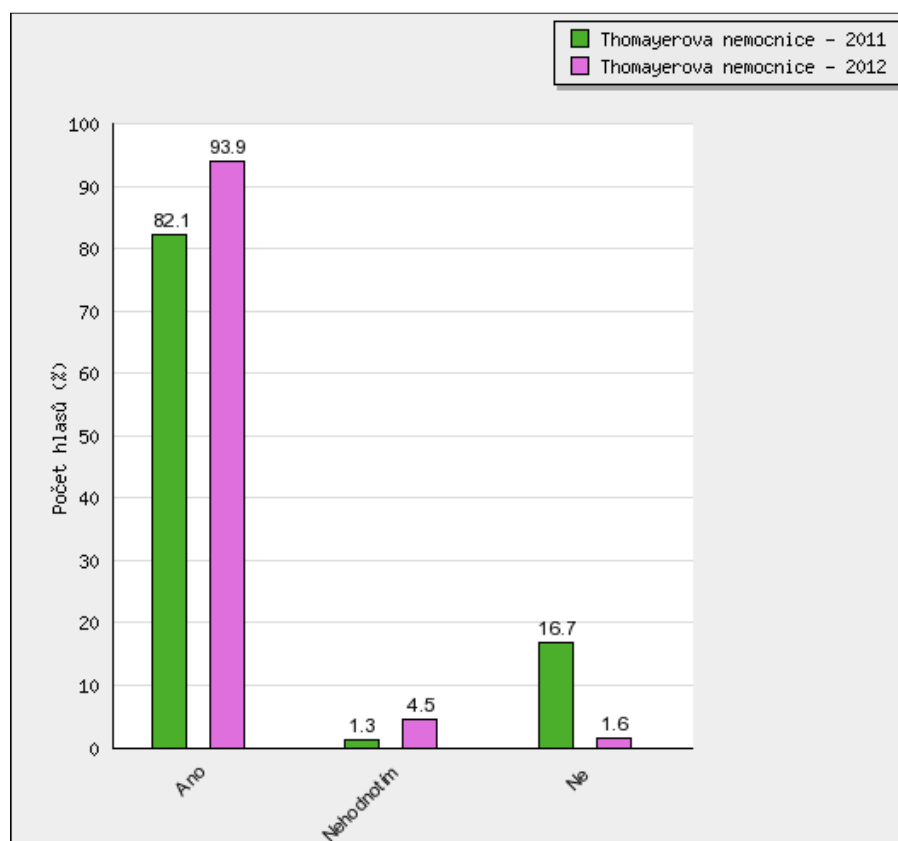
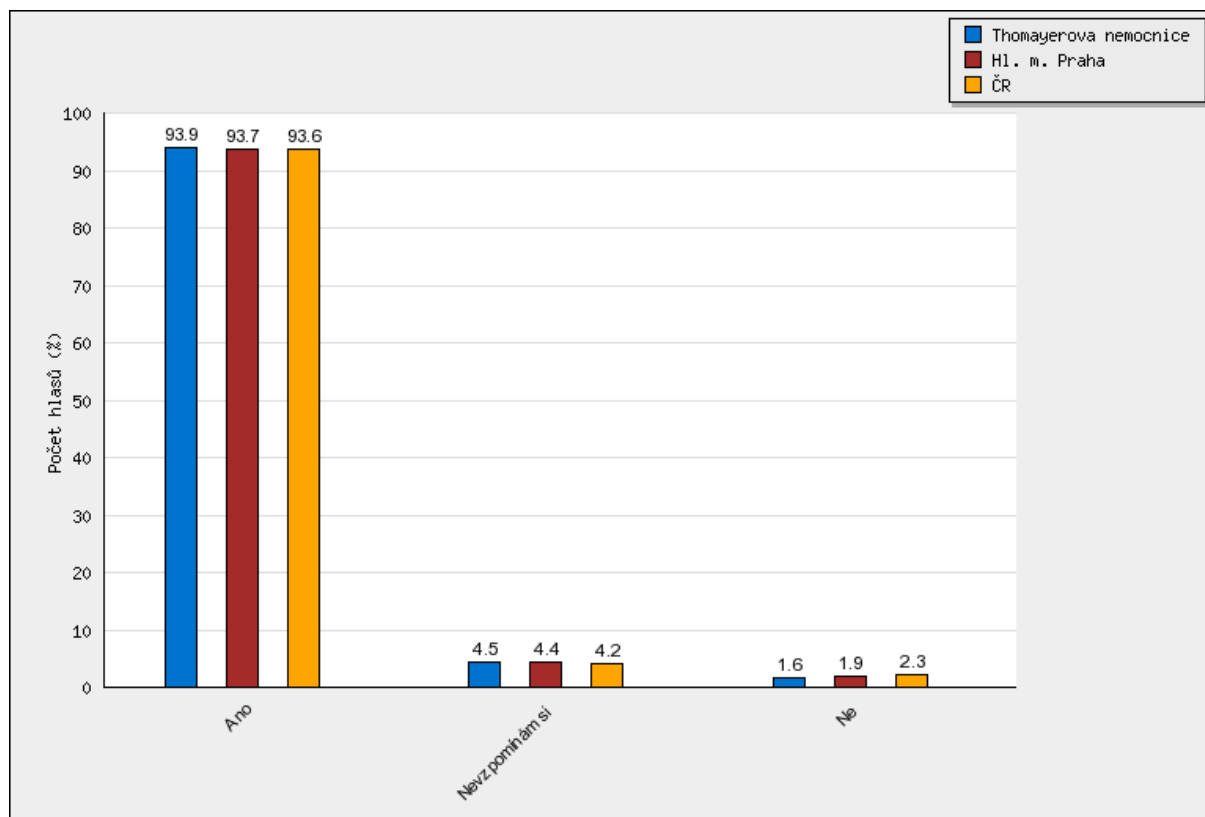




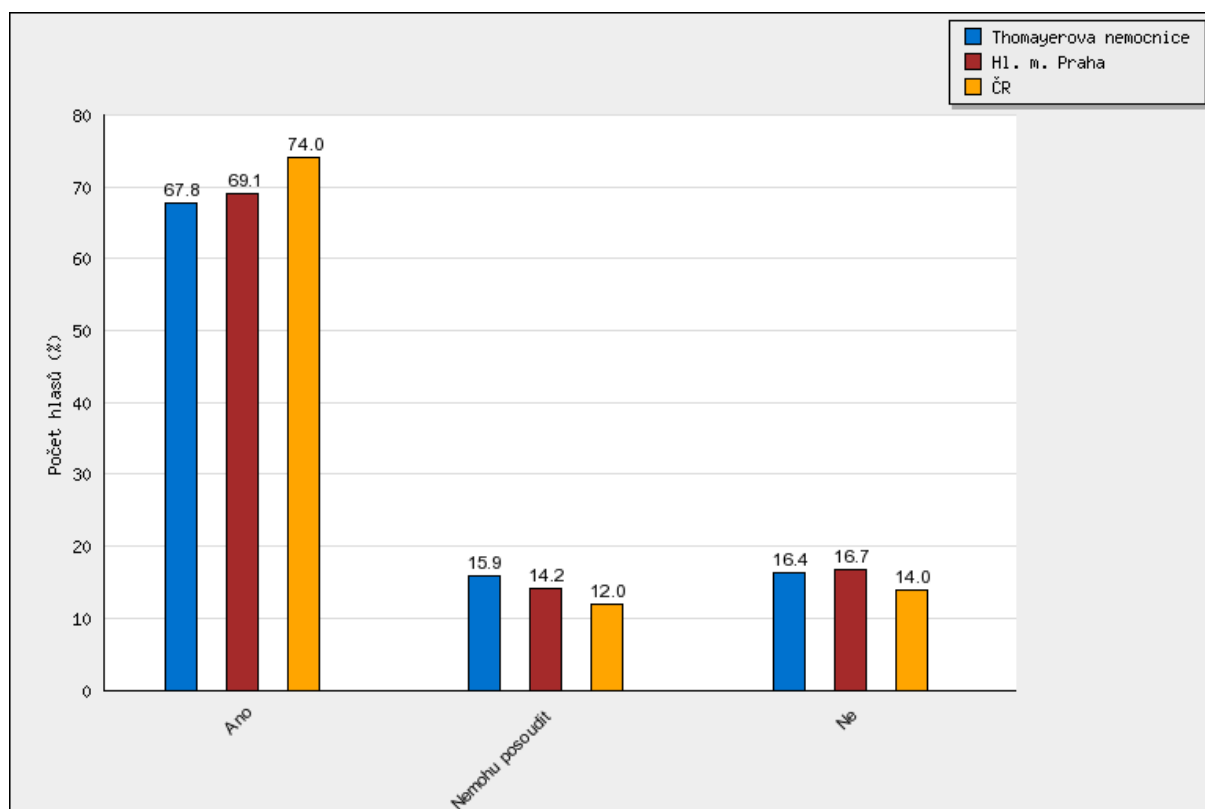
### 3.2 ŠLI JSTE DO TÉTO NEMOCNICE S DŮVĚROU? OBLAST F) ROZHODOVACÍ MOTIVY A POŽADAVKY PACIENTŮ PŘI VOLBĚ NEMOCNICE



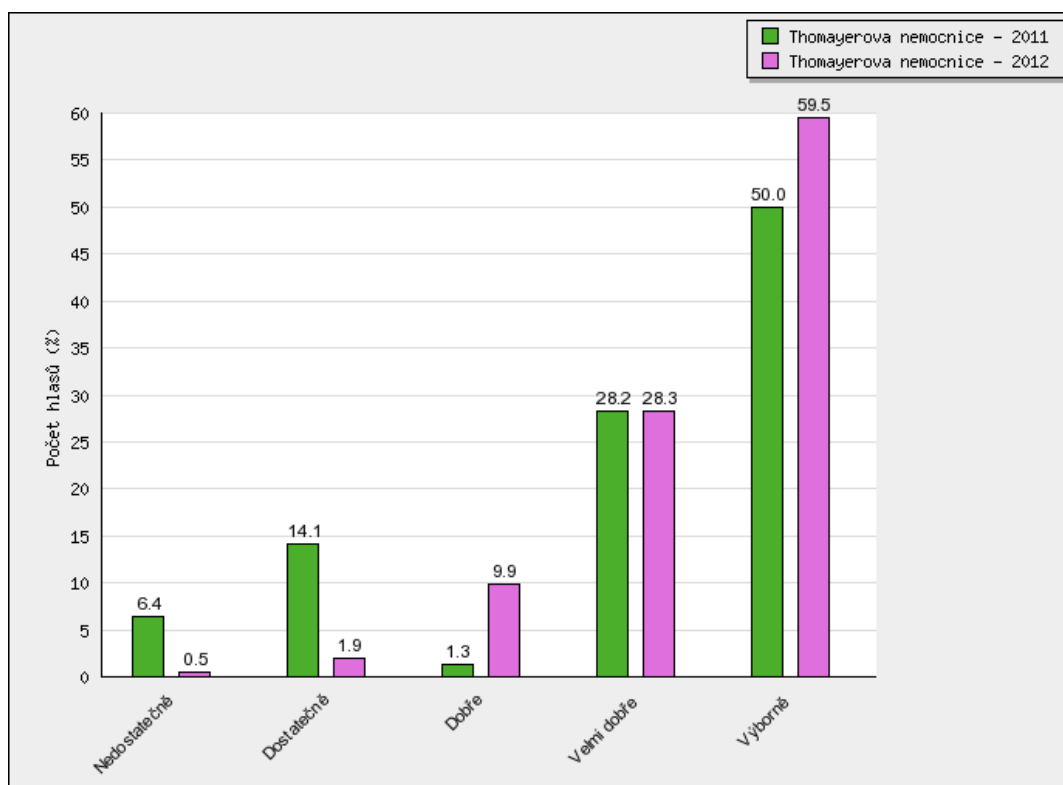
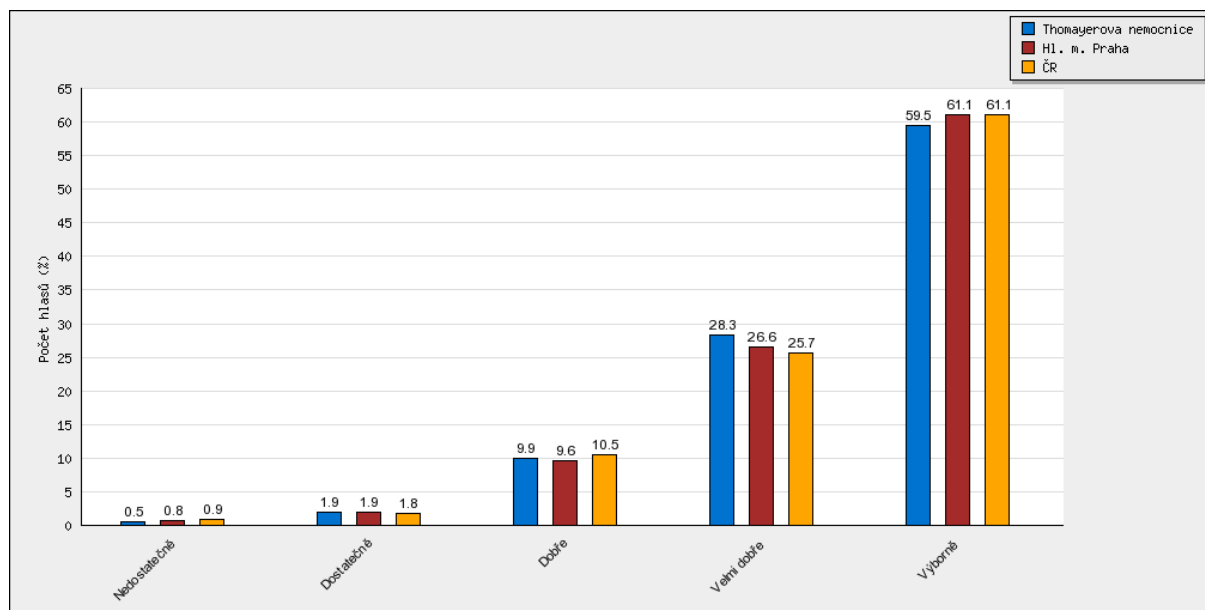
### 3.3 BYL VÁM SROZUMITELNĚ VYSVĚTLEN NAVRŽENÝ POSTUP LÉČBY? OBLAST C) ÚROVEŇ KOMUNIKACE A INFORMOVANOSTI PACIENTŮ



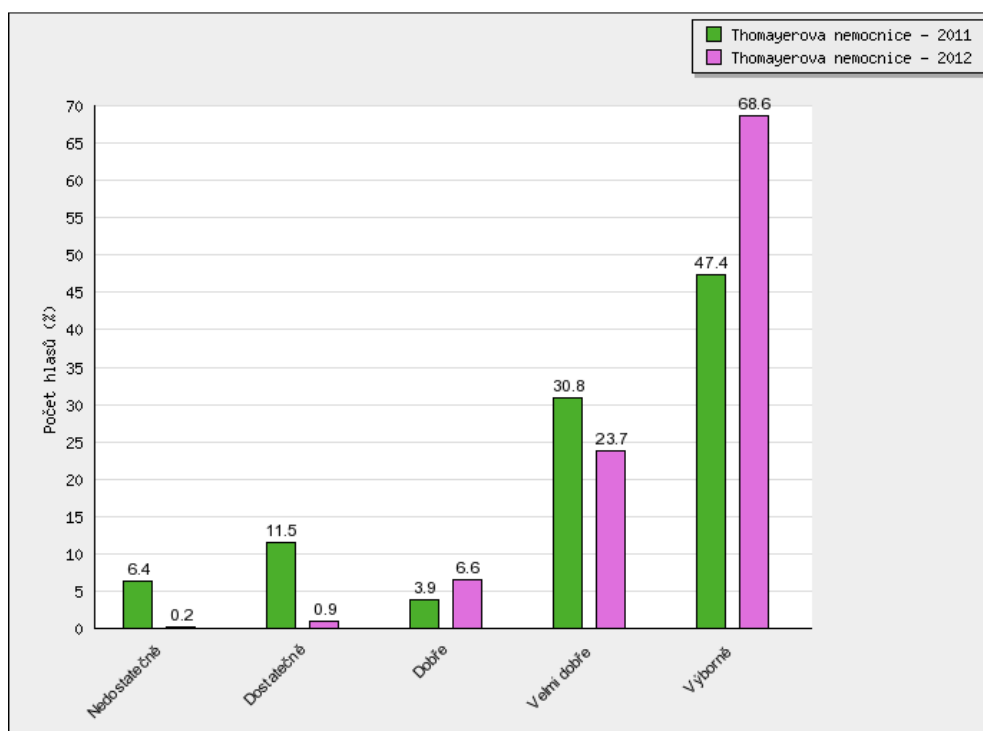
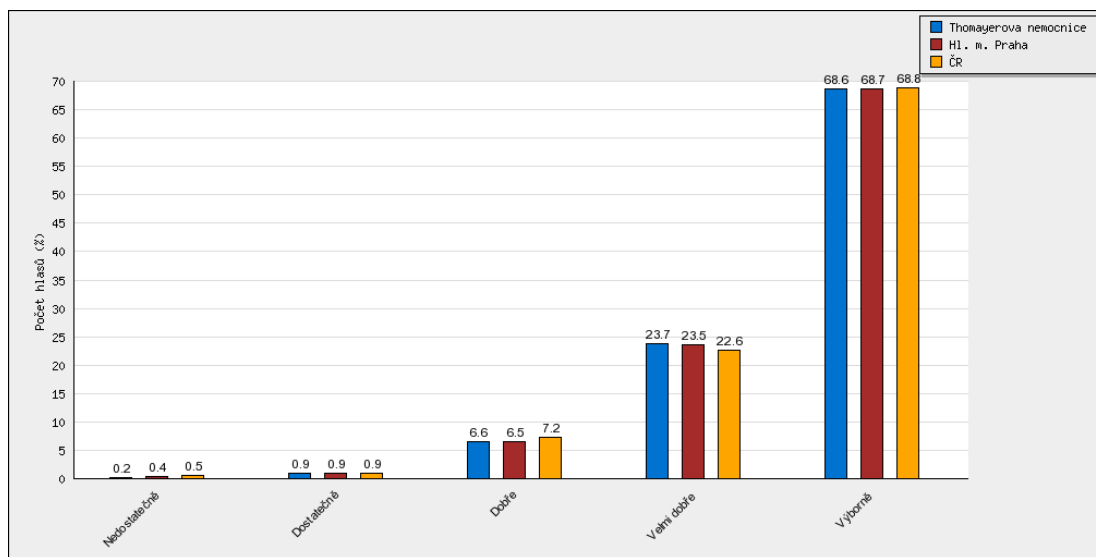
### 3.4 VYHOVUJE VÁM DOBA BUZENÍ? OBLAST E) BEZPEČNOST, SLUŽBY A STRAVA V NEMOCNICI



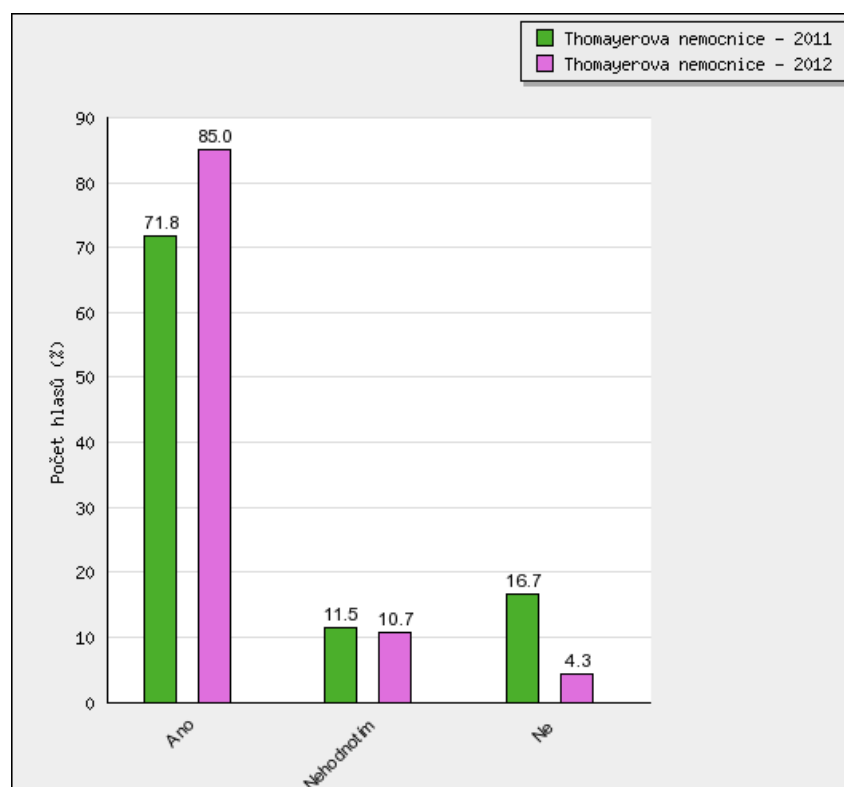
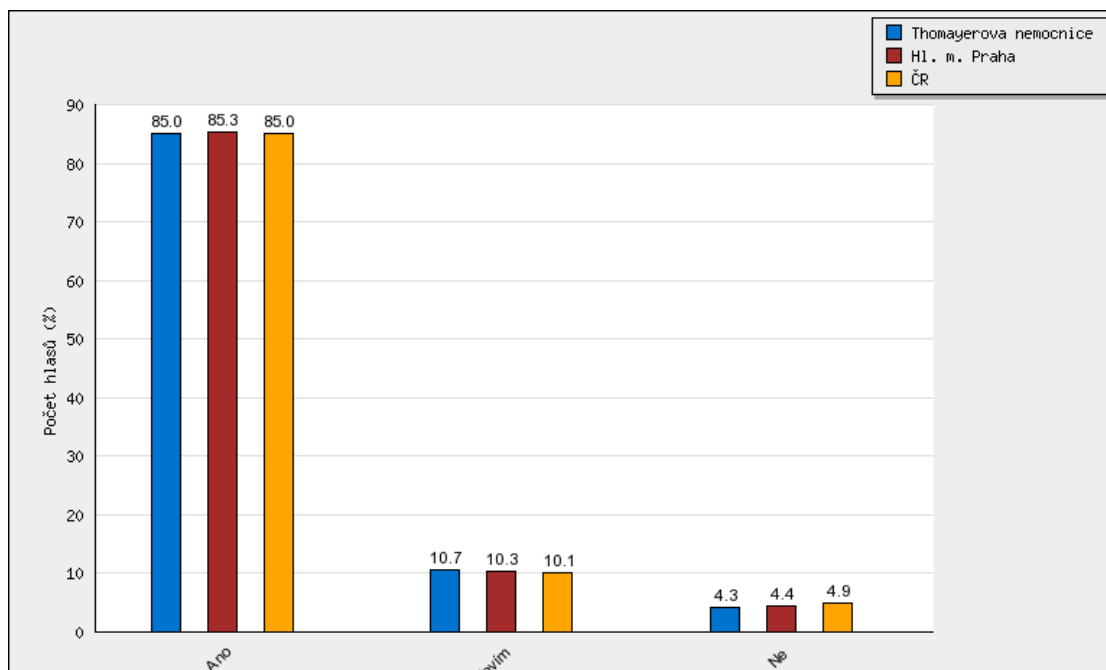
### 3.5 JAK HODNOTÍTE ÚROVEŇ KOMUNIKACE S OŠETŘUJÍCÍMI LÉKAŘI? OBLAST C) ÚROVEŇ KOMUNIKACE A INFORMOVANOSTI PACIENTŮ



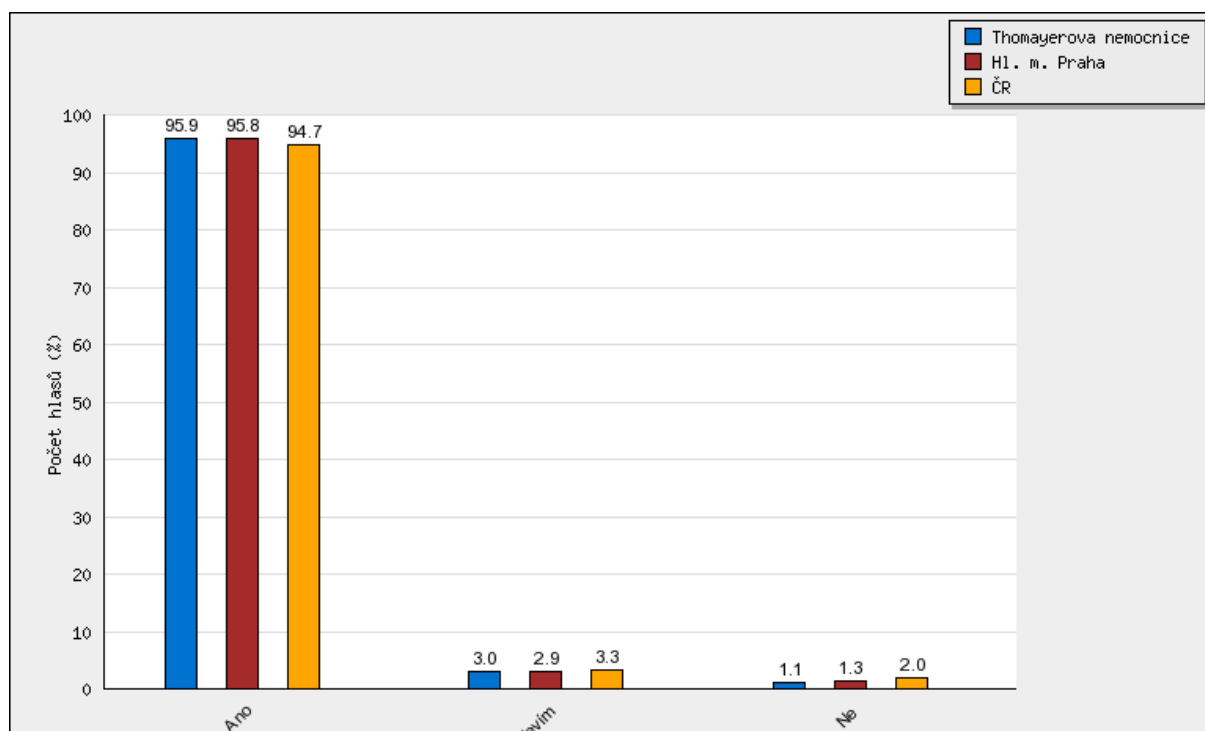
### 3.6 JAK HODNOTÍTE ÚROVEŇ KOMUNIKACE S OŠETŘUJÍCÍMI ZDRAVOTNÍMI SESTRAMI? OBLAST C) ÚROVEŇ KOMUNIKACE A INFORMOVANOSTI PACIENTŮ



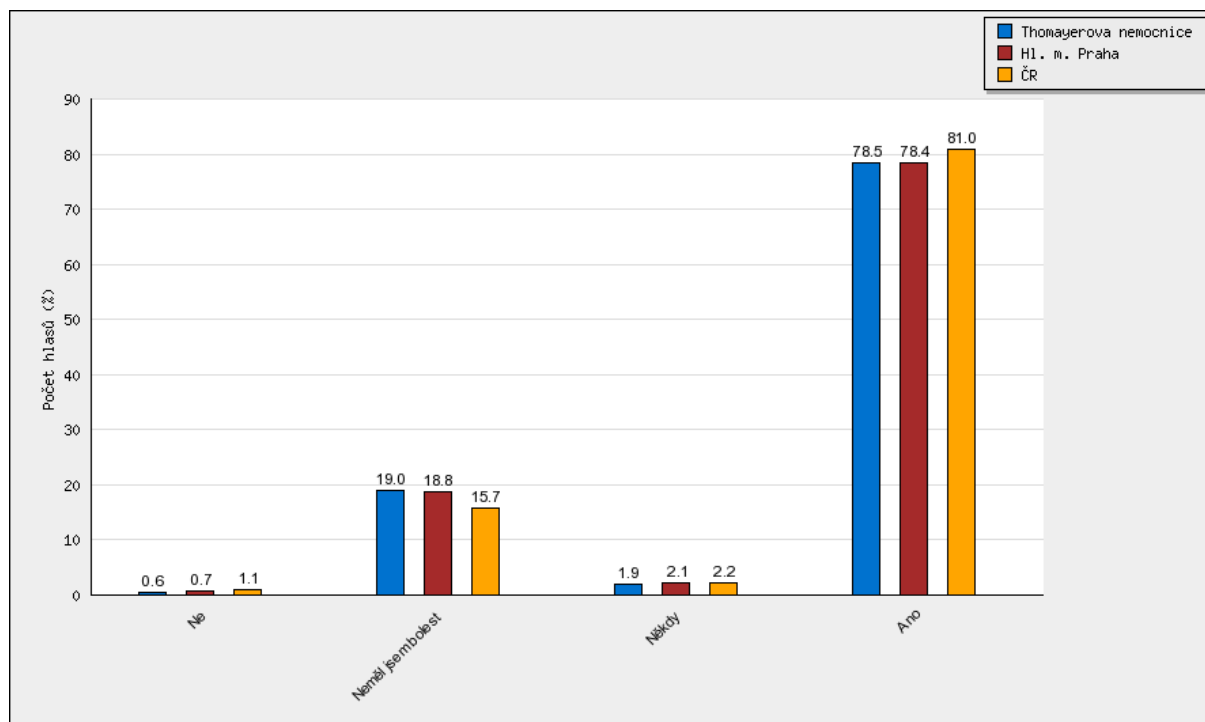
### 3.7 BYLI JSTE SROZUMITELNĚ SEZNÁMENI S MOŽNÝMI RIZIKY LÉKAŘSKÉHO ZÁKROKU? OBLAST C) ÚROVEŇ KOMUNIKACE A INFORMOVANOSTI PACIENTŮ



**3.8 BYLI JSTE SROZUMITELNĚ SEZNÁMENI S TÍM, KOMU MOHOU BÝT POSKYTNOVÁNY INFORMACE O VAŠEM ZDRAVOTNÍM STAVU? OBLAST C) ÚROVEŇ KOMUNIKACE A INFORMOVANOSTI PACIENTŮ**

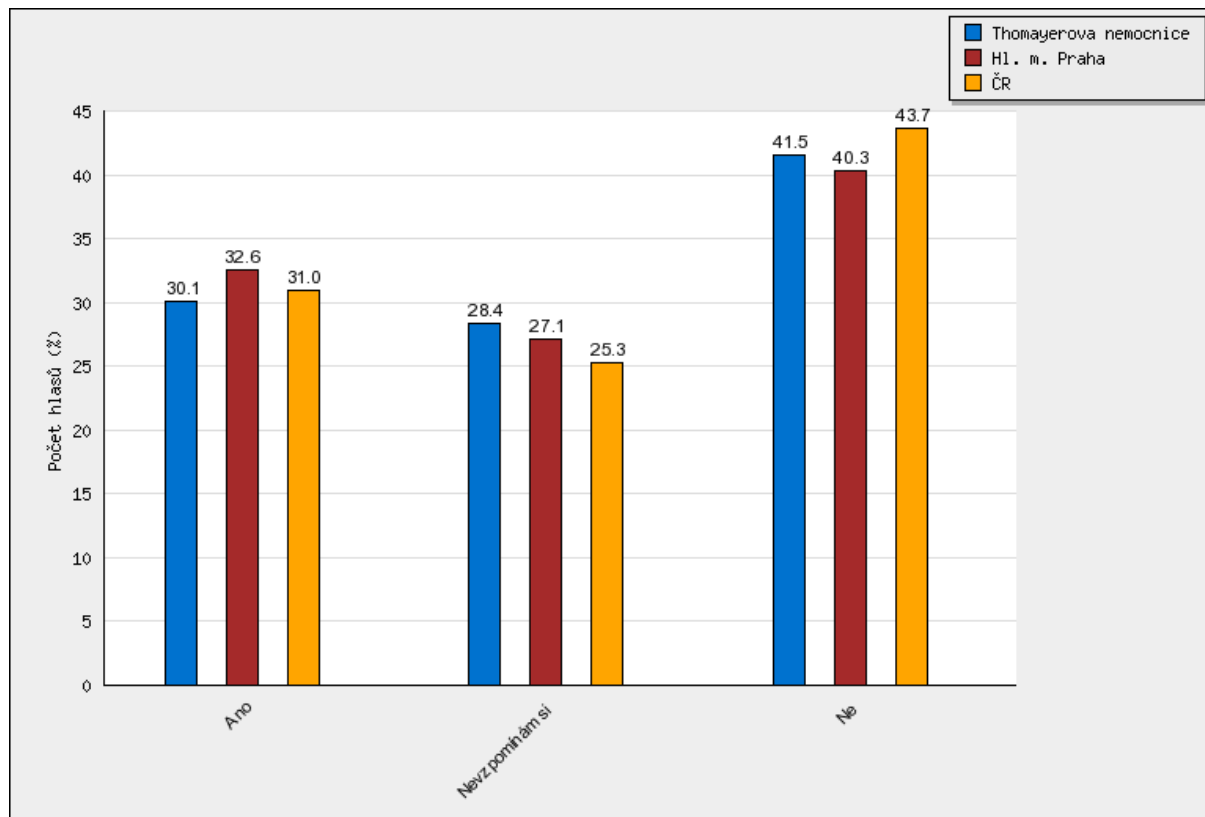


### 3.9 POKUD JSTE POCIŤOVAL/A BOLEST, BYLO NA NÍ ZE STRANY PERSONÁLU ÚČINNĚ A VČAS REAGOVÁNO? OBLAST D) PROSTŘEDÍ NEMOCNICE A KLIENTSKÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU

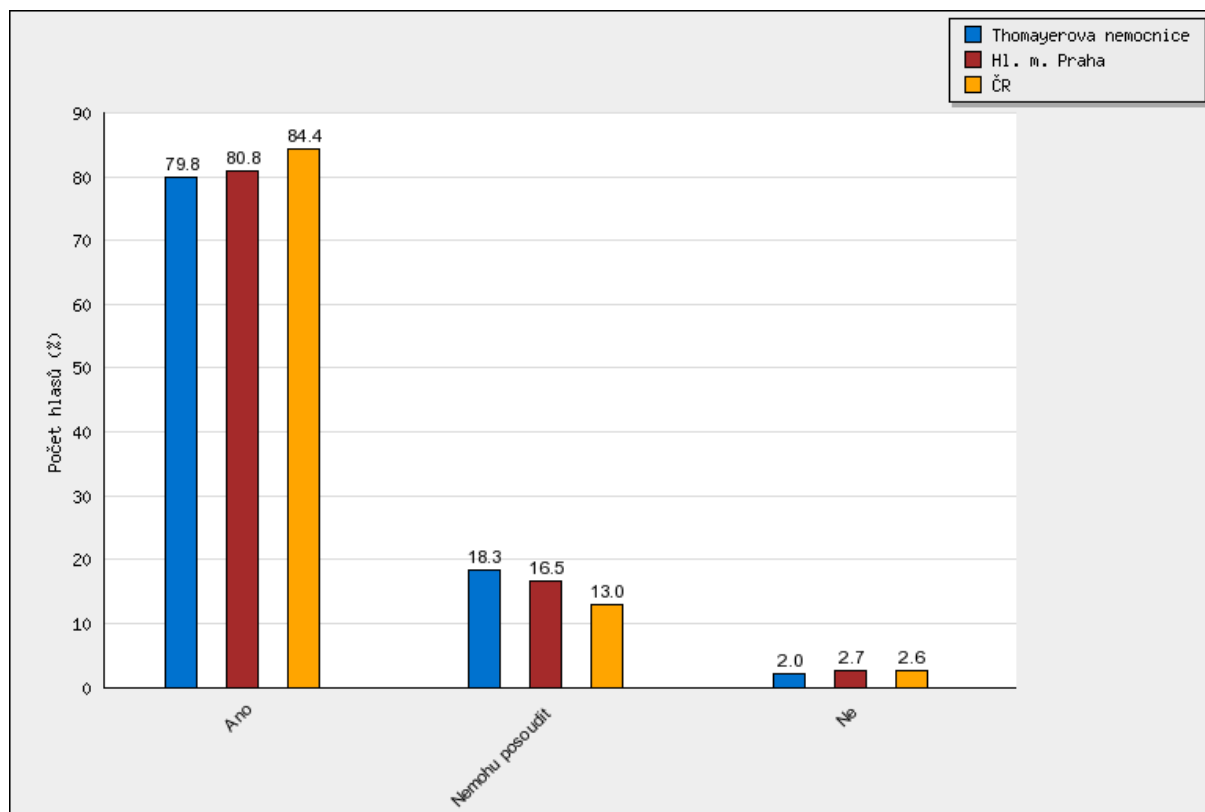




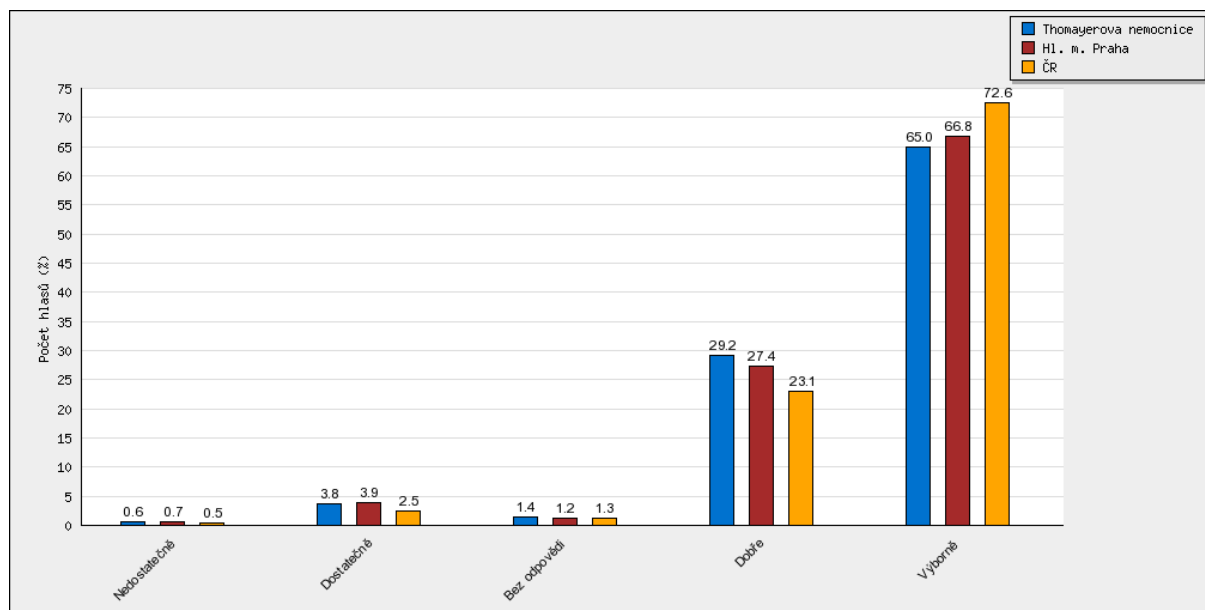
### 3.10 BYL/A JSTE INFORMOVÁN/A O MOŽNOSTI VYUŽITÍ DUCHOVNÍ SLUŽBY V NEMOCNICI? OBLAST D) PROSTŘEDÍ NEMOCNICE A KLIENŤSKÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU



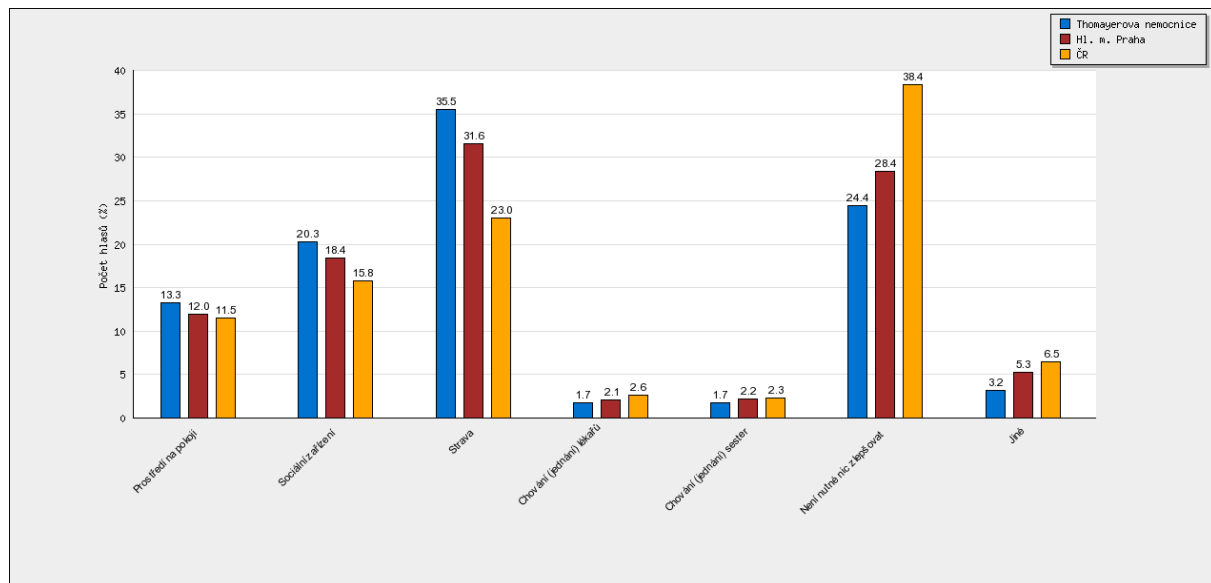
### 3.11 BYL PRO VÁS ORIENTAČNÍ SYSTÉM V NEMOCNICI SROZUMITELNÝ? OBLAST D) PROSTŘEDÍ NEMOCNICE A KLIENTSKÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU



### 3.12 JAK JSTE BYL/A SPOKOJEN/A S ČISTOTOU NA ODDĚLENÍ? OBLAST D) PROSTŘEDÍ NEMOCNICE A KLIENŤSKÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU



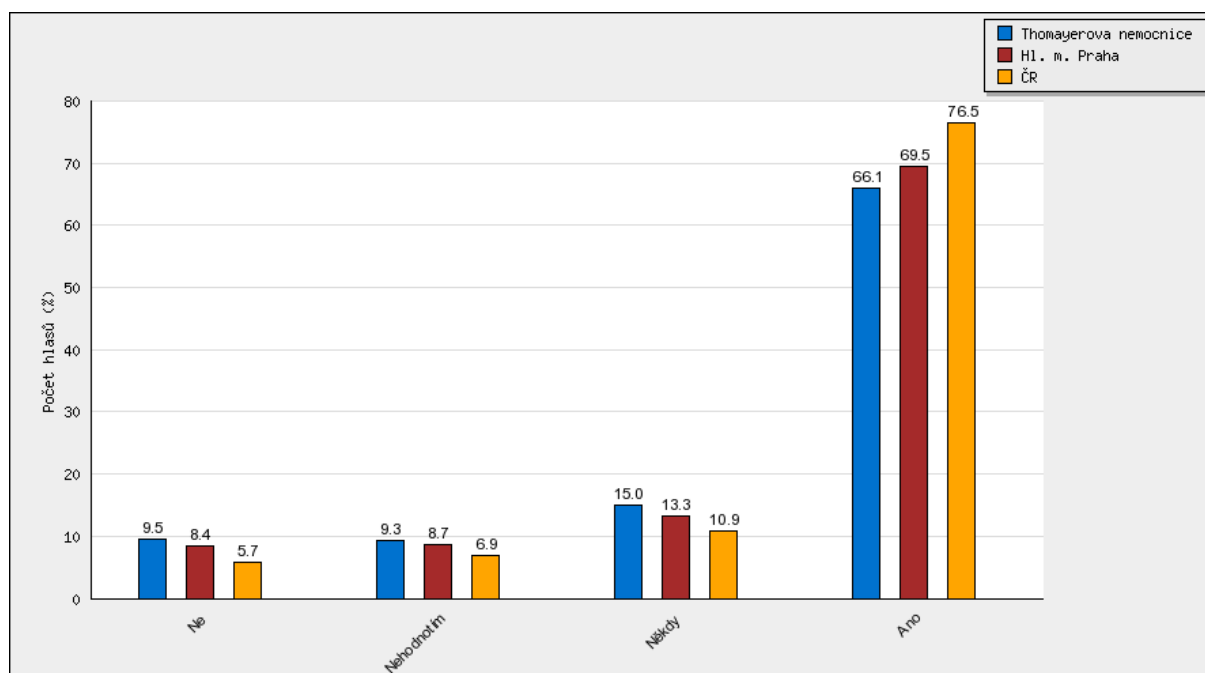
### 3.13 CO NAVRHUJETE V TÉTO NEMOCNICI ZLEPŠIT? OBLAST F) ROZHODOVACÍ MOTIVY A POŽADAVKY PACIENTŮ PŘI VOLBĚ NEMOCNICE



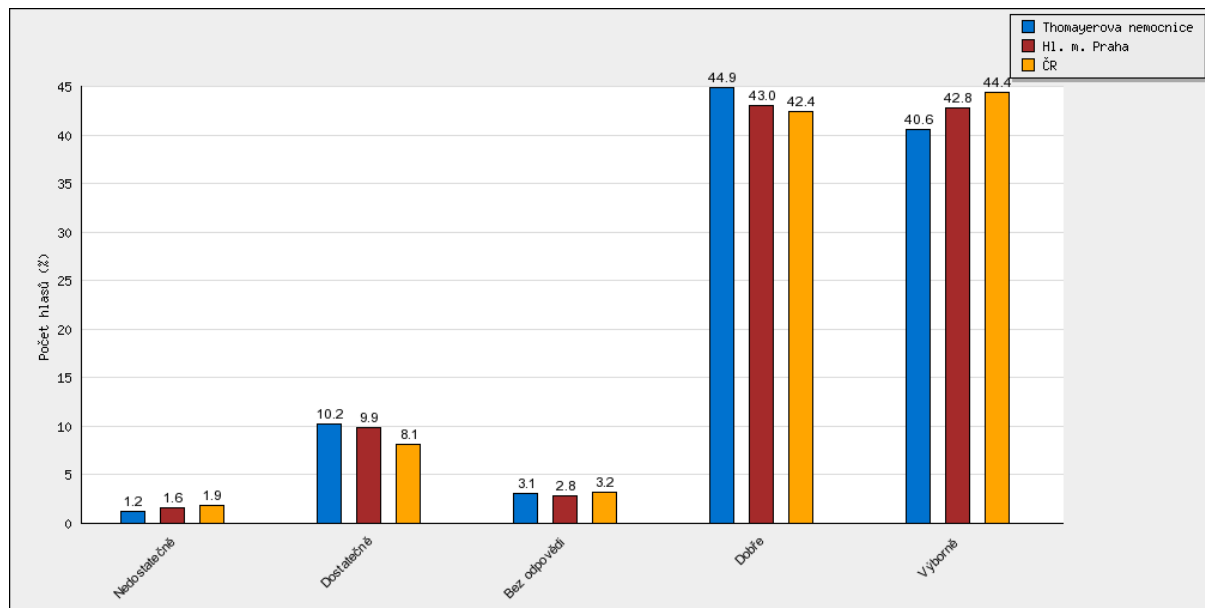
Ostatní odpovědi, citace: „11x internet (wifi), 9x TV, 9x technický stav budovy (rekonstrukce), 7x pravidelný úklid sociálního zařízení, 7x čistota na pokojích, 5x TV na pokojích, 5x byl jsem spokojen, 5x rekonstrukce pavilonu, 5x rádio, 4x parkování pro hospitalizované pacienty, 4x chybí toaletní papír, 4x více personálu, 3x denní tisk, 3x chladnička, 3x jiné než hliníkové příbory, 2x nemohu posoudit, 2x platy zdravotních sester, rekonstrukce porodnice, nic, opravit sedačku v koupelně, rozhlas, moc velký poplatek za parkování, separátní pro každý pokoj, úklid, vanička s lehátkem pro dítě na pokoji, přišít gumu k andělíčkoví, rozdílné informace od sester a doktorů, systém porodnictví - dát rodící maminku na pokoj k již odrozené mi přijde nevhodné pro obě, funkční žaluzie na pokojích, méně pacientů na pokoji, více nadstandardních pokojů, chování managementu nemocnice, chování sanitáře, špatná hygiena po použití mýsy, údržba, vybavení pokojů, špatný odtok ze sprchy, mimo rybího filé - dušené, vařené je jako bláto, častější než 1x týdně koupání a rehabilitace, úklid na WC na urologii (1x denně je dost málo - starší lidé se občas netrefí a pak je to tam až 24 hodin), lepší zvuková izolace mezi pokoji, super - děkujeme, servisní hygienický sáček (ručník, pasta, kartáček na zuby, mýdla, dobíječka mobilu, karta na hovory), bouchání dveří, základní vybavení, mrazák na ledové obklady, nemám důvod, špatný profesionální přístup ke staršímu pacientovi, na pokojích nadstandard - aby šly všechny programy, vše mi vyhovovalo, nevím, nahlášená závada - neodtékající odpad sprchy - ani do 3 dnů nikdo neřešil (údržba), čištění vícekrát sociální zařízení, počet ošetřujícího personálu - vše v přílišném spěchu, čistota + hygiena (dezinfekční prostředek na ruce), rádio na pokoj, pokud jsou na pokoji 3 pacienti měly by být i 3 uzamykatelné skříňky, prodloužení času na stravování, větrání v koupelně, mýdlo, nízké postele, automatické ovládání lůžek, nezatěžovat zdravotní personál zbytečnou administrativou, výborné, opadává omítka, vybavení by chtělo zlepšit, opravit ji, pohlazení, zamykatelné skříňky na osobní věci, kuřácký koutek, věšáky na ručníky, možnost zakoupení si špuntů do uší, pokud někdo na pokoji chrápe, lépe vysvětlit

nově příchozím pacientům denní řád apod., čistota ve sprše, čistota na WC, čisté okna, vržou postele, zbytek oddělení, ministra zdravotnictví, společenská místnost s TV, na nadstandardních pokojích mít vlastní umývárnu, sprchu, na všech pokojích TV, byla jsem maximálně spokojená se vstřícností, laskavostí a přístupem personálu, mzdové ohodnocení ošetřujícího personálu, lepší dotace od vlády, chutněji upravené jídlo, lépe ochutit, kdyby operující lékař navštívil pacienta a vysvětlil mu jak operace probíhala, nic podstatného, lepší dostupnost signálních prostředků z lůžka a na toaletách, modernější stolky, přeji vám dostatečný počet personálu, který bude odborně i komunikativně na výši, asi dost staré vybavení (dveře, elektroinstalace), prostředí porodních sálů, trezory, plánování zákroků tak, aby se nemuselo tak dlouho čekat, postrádám zeleninu, jiné návštěvní prostory pro rodičky a jejich rodiny, až na jednu paní sestřičku všechno výborné, el. polohovatelné postele, stejný počet zamykatelných skříněk jako počet osob na pokoji, omezit papírování – zbytečné, klidnější spolubydlící, udržet personál, protože je vynikající, ovládání postelí z hlediska ležícího pacienta, lepší komunikace s lékaři během vizity, natřít okna, nic mě nenapadá, uvítala bych, kdyby se personál představil při komunikaci s pacientem, max. spokojenost, avšak vždy je co zlepšovat, je vidět, že nemocnice je dobrá a zlepšuje vybavení pokojů (lékaři a sestry byly vždy super), místo pro návštěvy (chybí stoly, WC), chování sester se maximálně zlepšilo oproti roku 2010, sestry jsou fantastické, okna, modernizace léč. přístrojů, častěji podávat pití, aby se ošetřující lékař představil pacientovi, jak je zvykem v jiných nemocnicích, od roku 1970, kdy jsem tu byla po 1. - peníze na různé rekonstrukce a vylepšení, komunikace mezi sestrami, modernizovat, sesterna – mrazák na chladící sáčky, nedoléhají okna, hluk, vržou dveře, teplota na pokojích, vozíky pro pacienty, více informací o traumatu, vrzající postele, komunikace, pobyt návštěv, individuální přídatky, okna, ubrusky k jídlu, bílá káva z kuchyně, mokré dlaždice ve sprše kloužou, další vybavení a moderní lékařské přístroje, elektrické rozvody, méně lůžek, více ovoce a zeleniny, klimatizované pokoje, v okolí více venkovních laviček, postýlky pro děti, větší herna, okna, noční stolky, židle, postele, hodně je co zlepšovat, možnost ležet v místnosti bez televizoru, jídlo, zrychlení propouštěcí procedury, komunikace některých doktorů, placení jídla pro matky s dětmi je směšné, psychická podpora ze strany personálu, dodržování diety, lepší vyjádření lékaře k diagnóze, setopbox, natřít okna a postele, velmi málo sester do směn.“

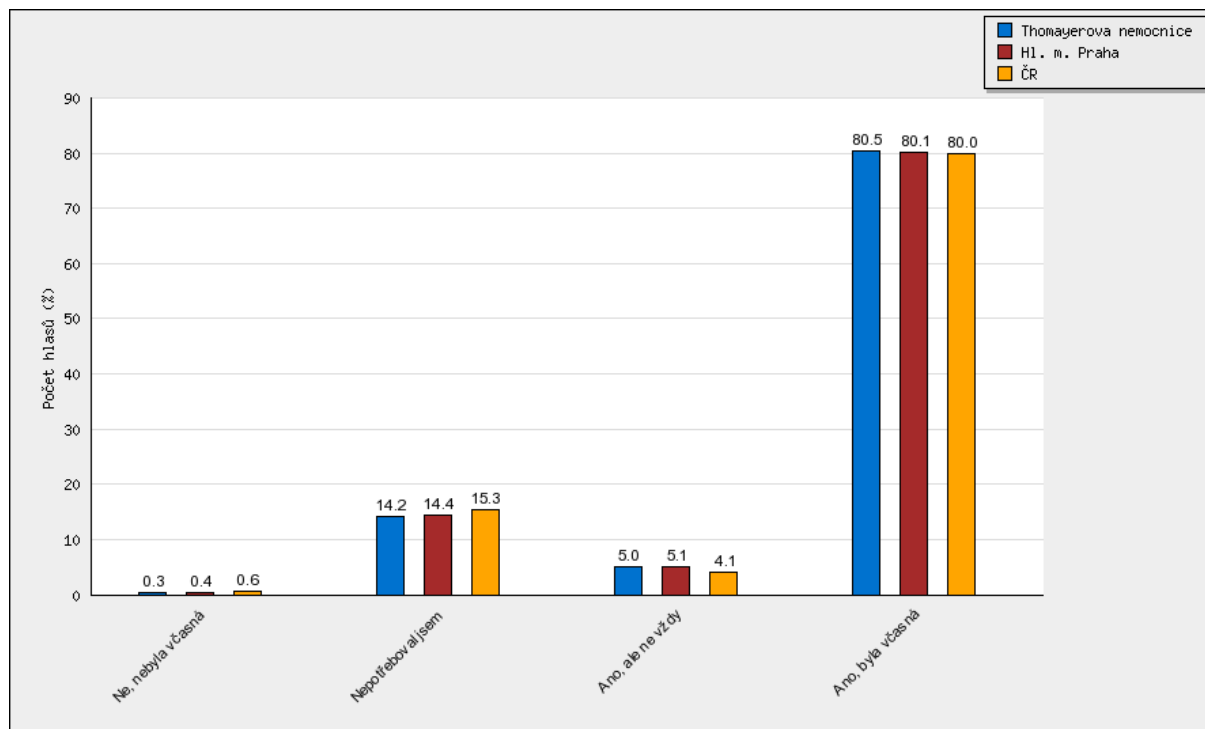
### 3.14 VYHOVOVALI VÁM PŘIDĚLENÉ PORCE JÍDLA? OBLAST E) BEZPEČNOST, SLUŽBY A STRAVA V NEMOCNICI



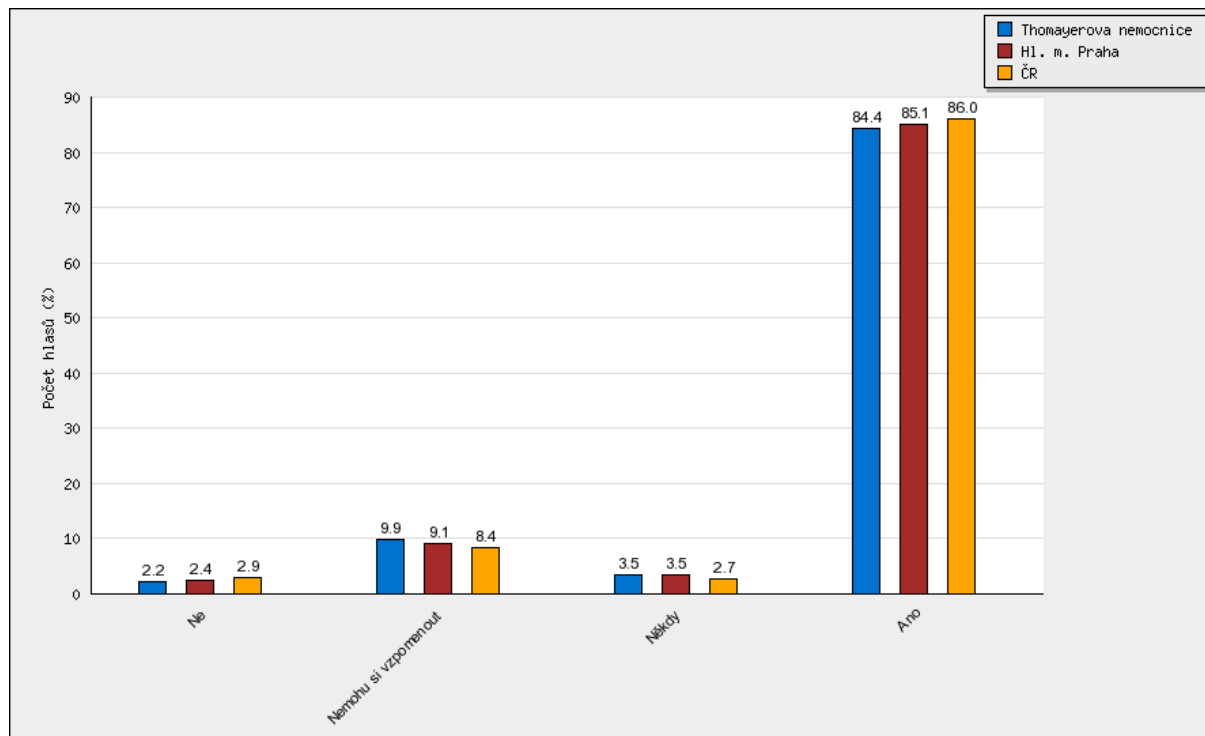
### 3.15 JAK PODLE SEBE HODNOTÍTE POCIT BEZPEČÍ Z HLEDISKA MOŽNÝCH KRÁDEŽÍ NA VAŠEM ODDĚLENÍ? OBLAST E) BEZPEČNOST, SLUŽBY A STRAVA V NEMOCNICI



### 3.16 KDYŽ JSTE POTŘEBOVAL/A PŘIVOLAT OŠETŘUJÍCÍ PERSONÁL, BYLA JEHO REAKCE VČASNÁ? OBLAST B) KVALITA PROVEDENÝCH ZÁKROKŮ OČIMA PACIENTA

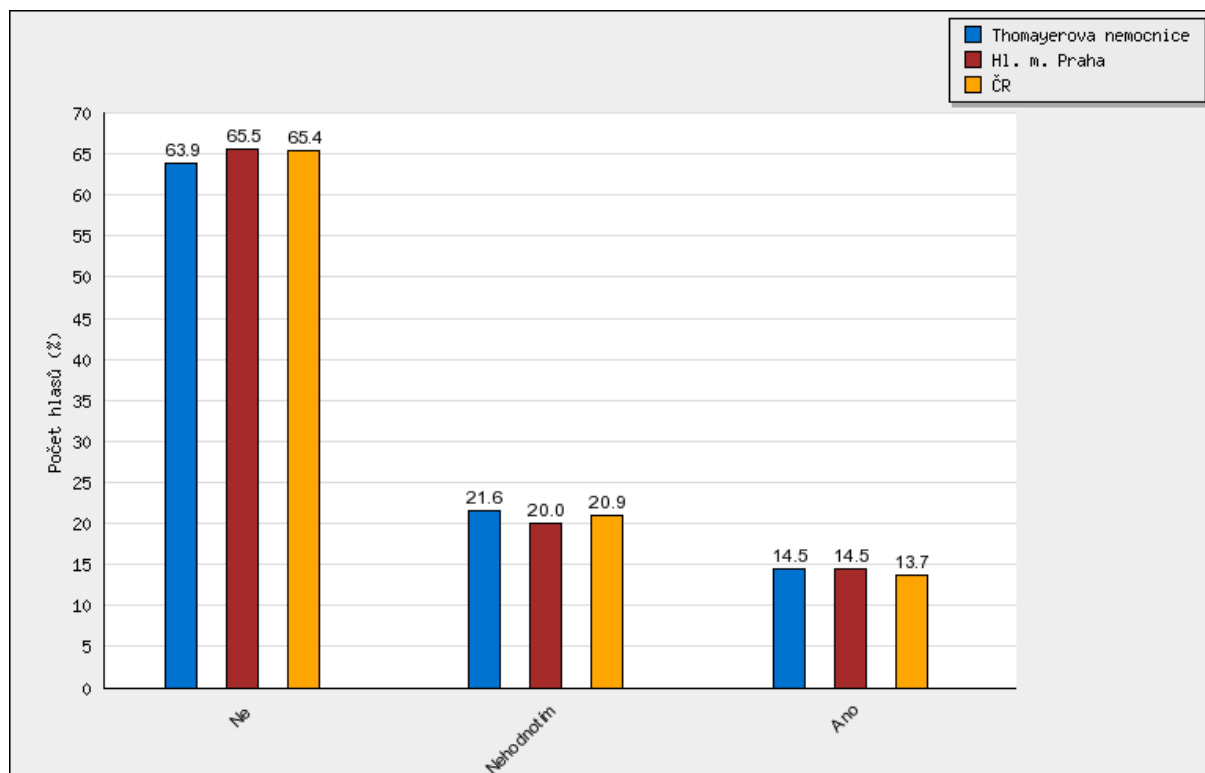


### 3.17 OVĚŘOVAL PERSONÁL NEMOCNICE VAŠE JMÉNO PŘED PODÁVÁNÍM LÉKŮ NEBO ZÁKROKEM? OBLAST B) KVALITA PROVEDENÝCH ZÁKROKŮ OČIMA PACIENTA

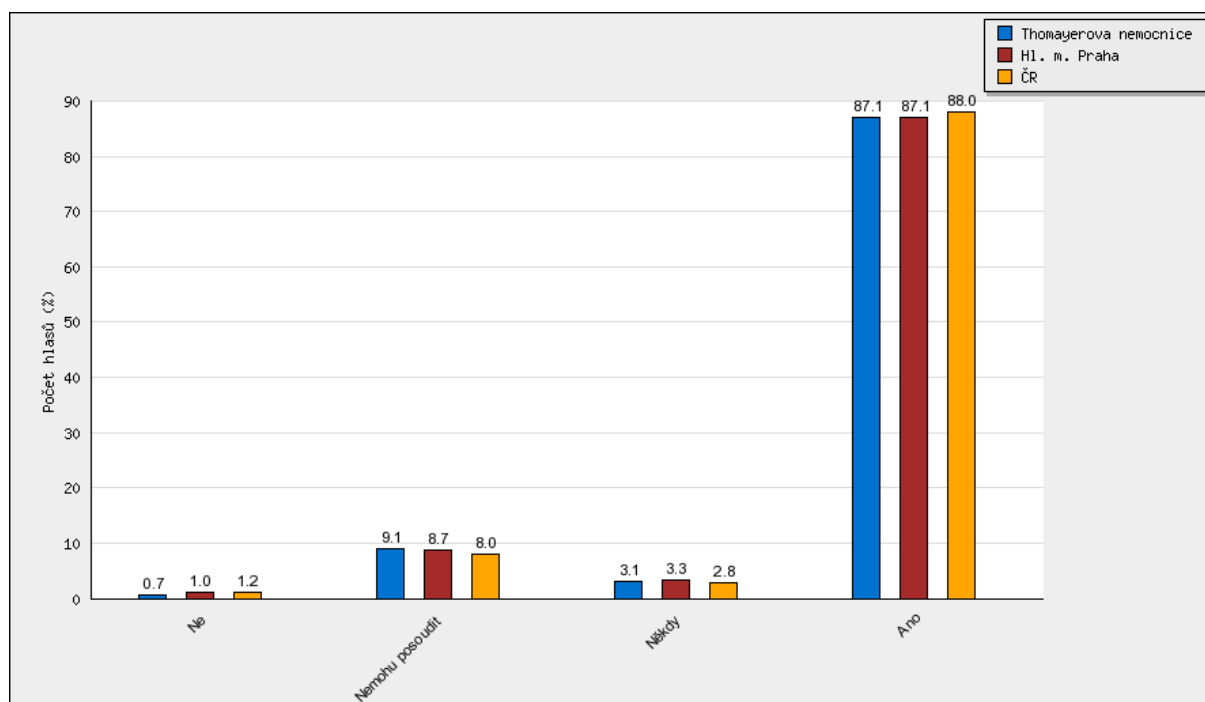




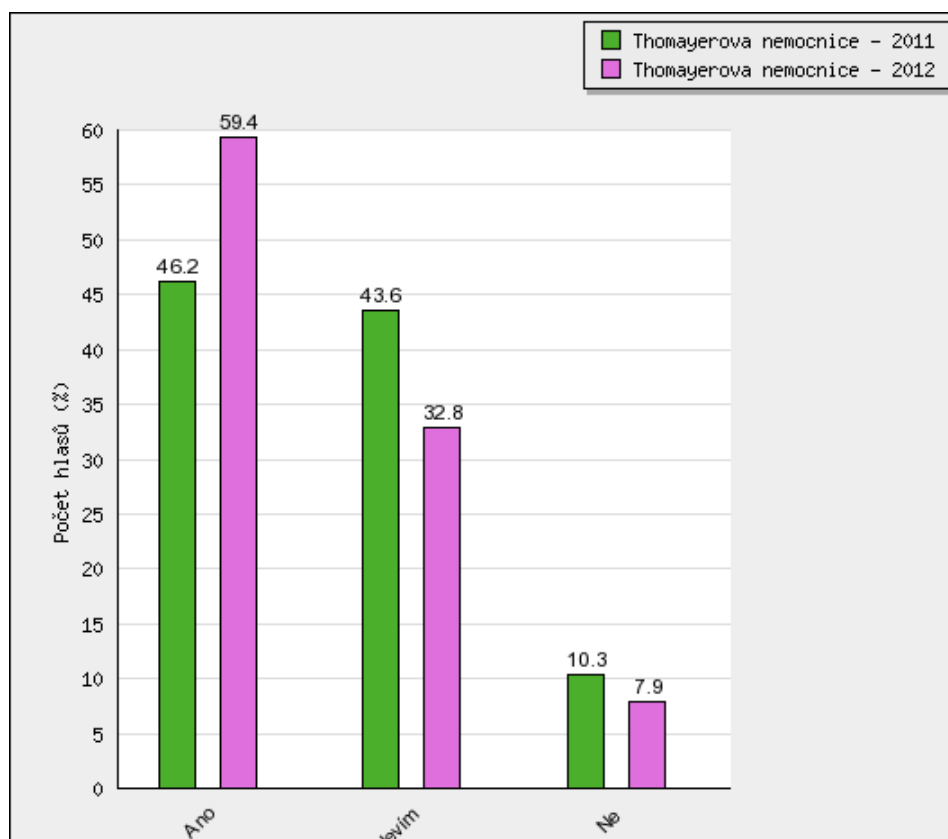
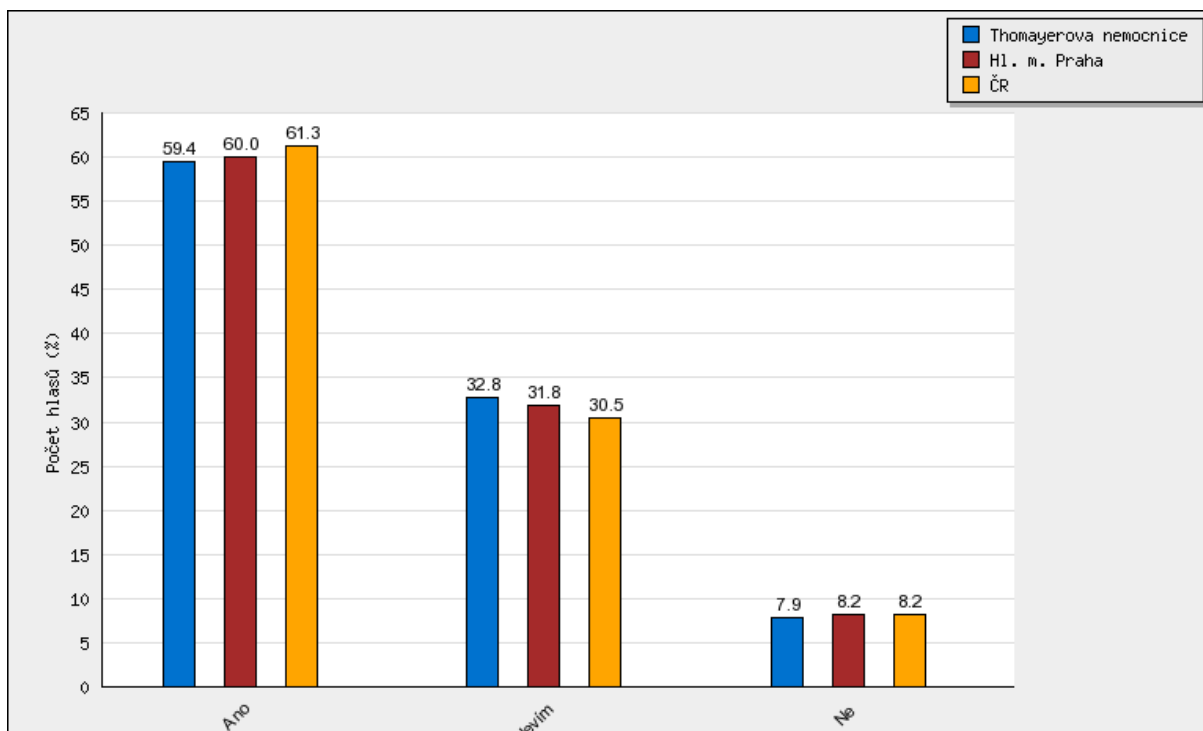
### 3.18 BYLO TŘEBA VAŠI HOSPITALIZACI PRODLUŽOVAT OPROTI PŮVODNÍMU OČEKÁVÁNÍ? OBLAST B) KVALITA PROVEDENÝCH ZÁKROKŮ OČIMA PACIENTA



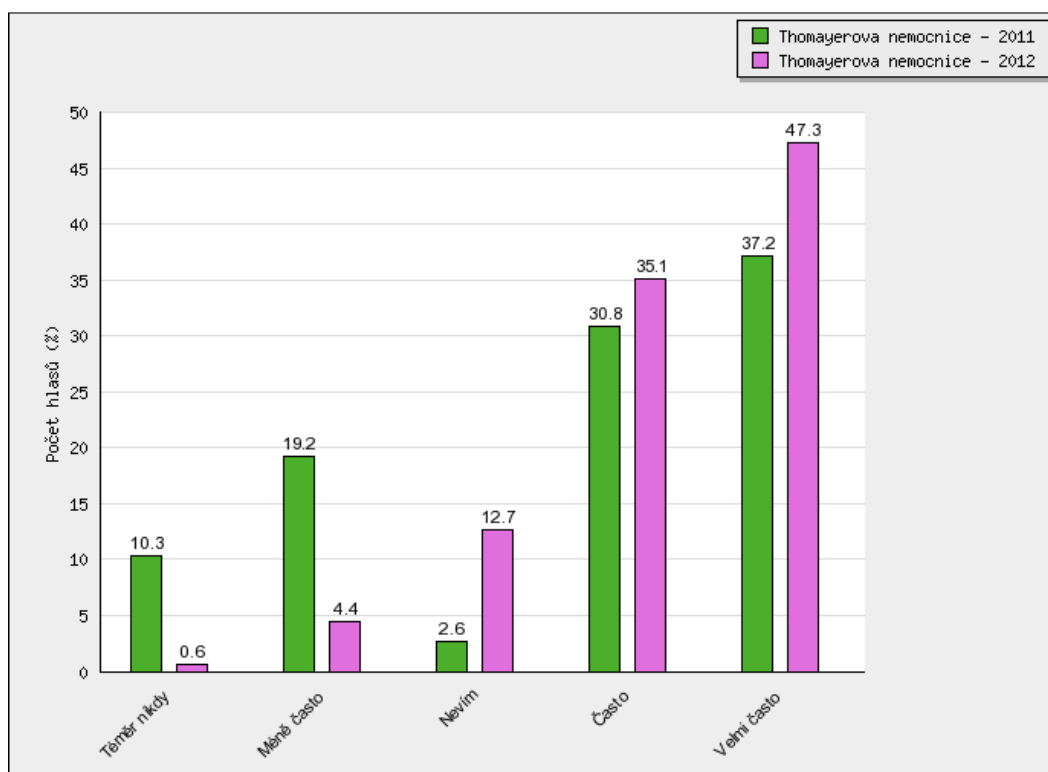
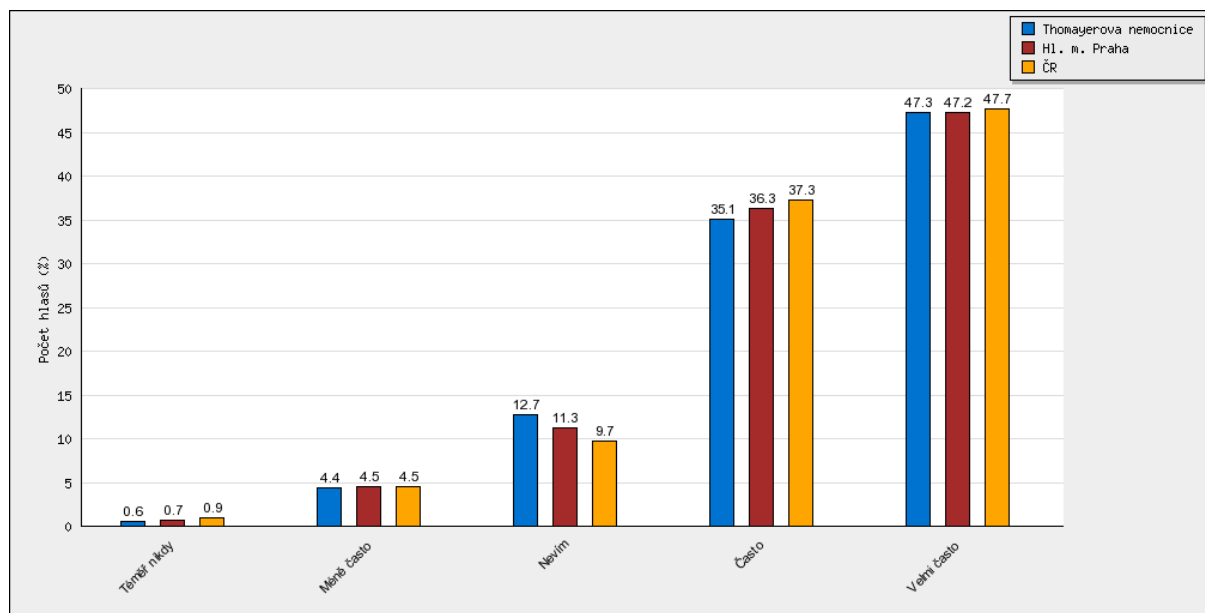
### 3.19 BYL/A JSTE SPOKOJEN/A S RESPEKTOVÁNÍM VAŠÍ INTIMITY? OBLAST E) BEZPEČNOST, SLUŽBY A STRAVA V NEMOCNICI



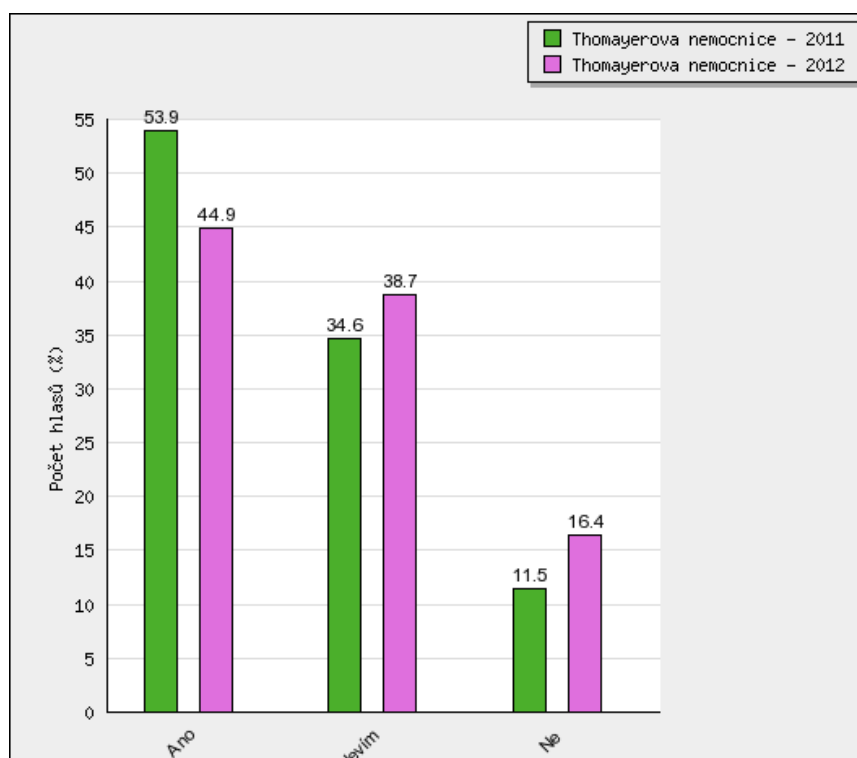
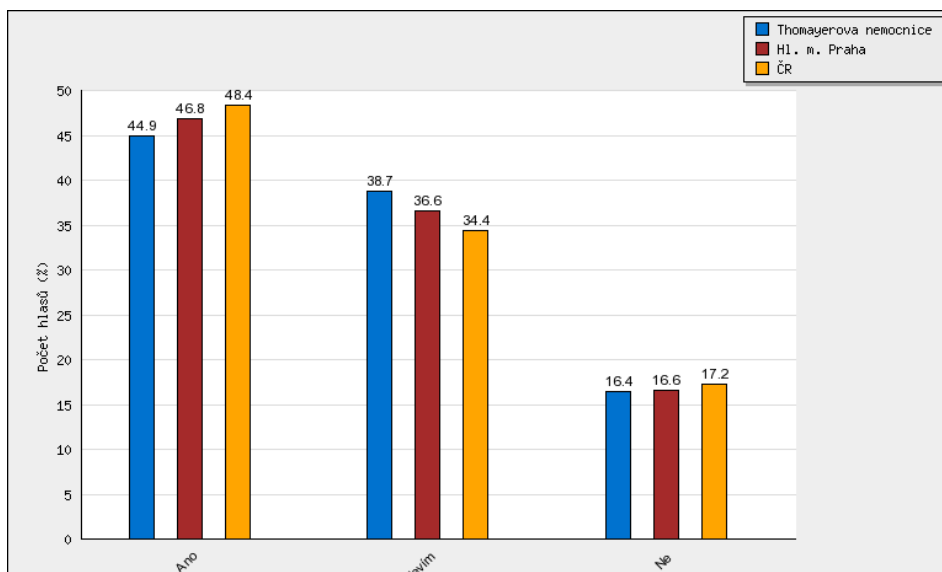
### 3.20 DOMNÍVÁTE SE, ŽE BY VÁM ELEKTRICKY POLOHOVATELNÉ LŮŽKO USNADNILO POBYT V NEMOCNICI?



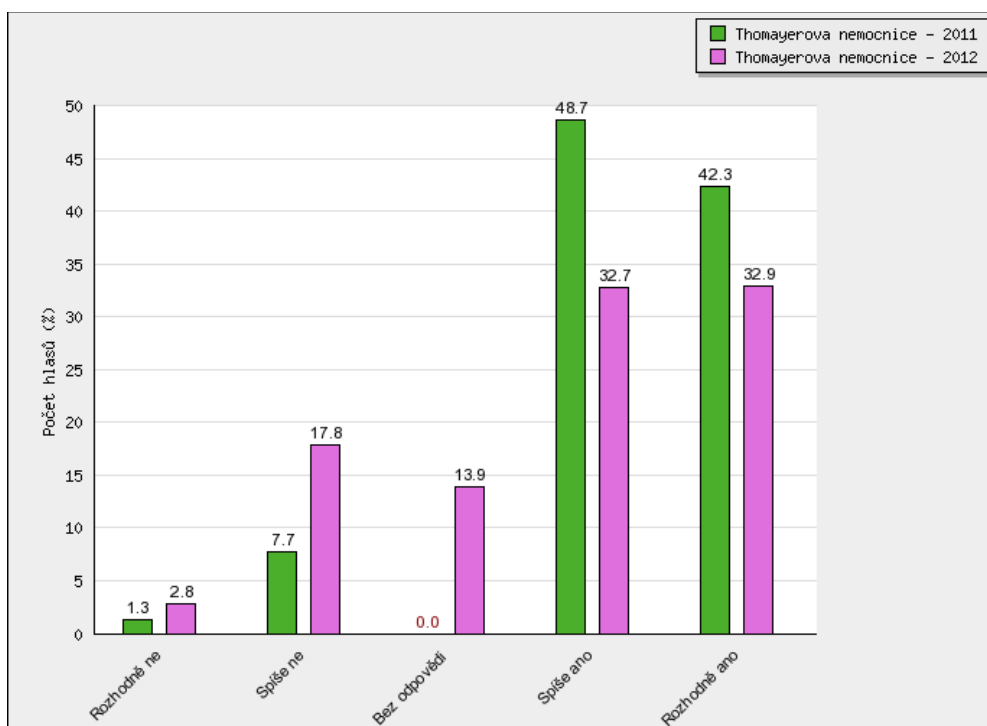
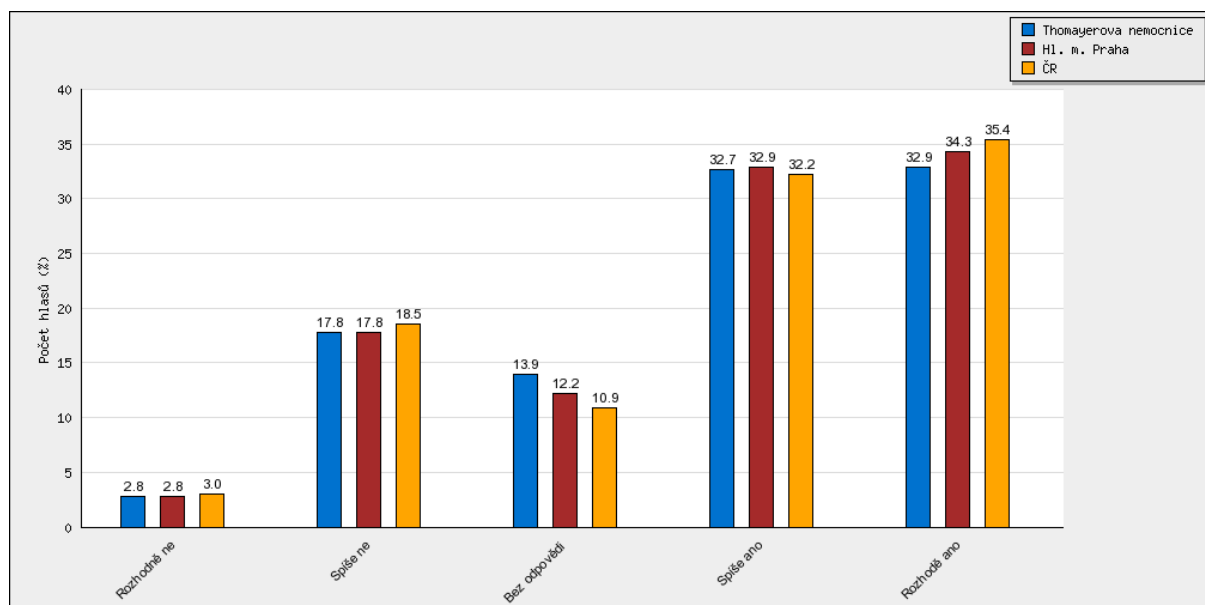
### 3.21 JAK ČASTO SE PERSONÁL NEMOCNICE PŘI KOMUNIKACI S VÁMI USMÍVÁ? OBLAST F) EHEALTH



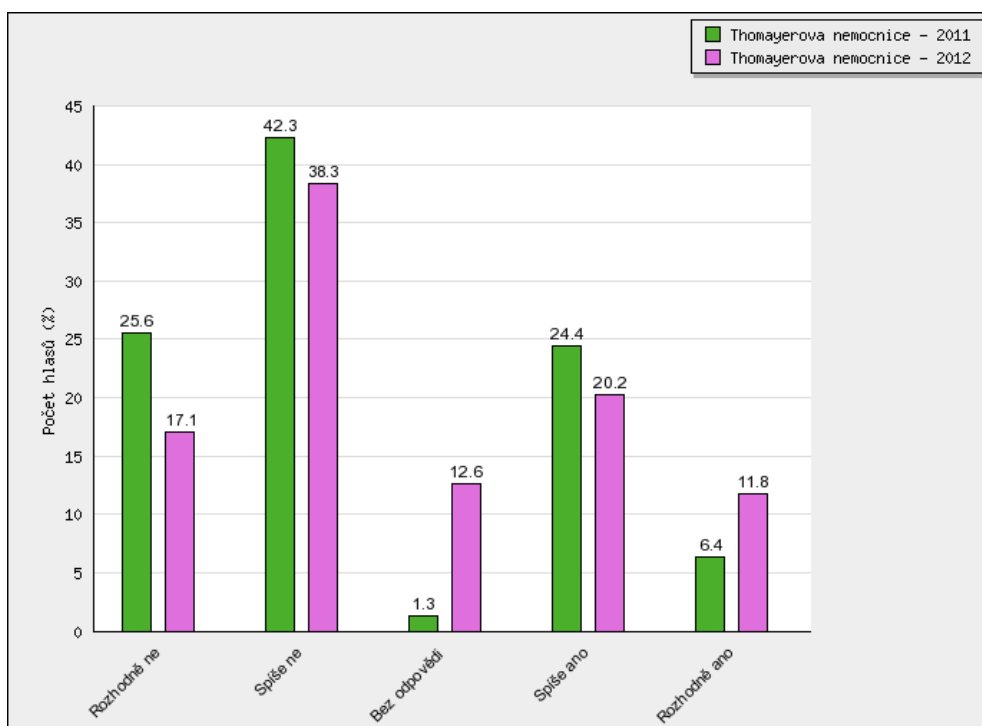
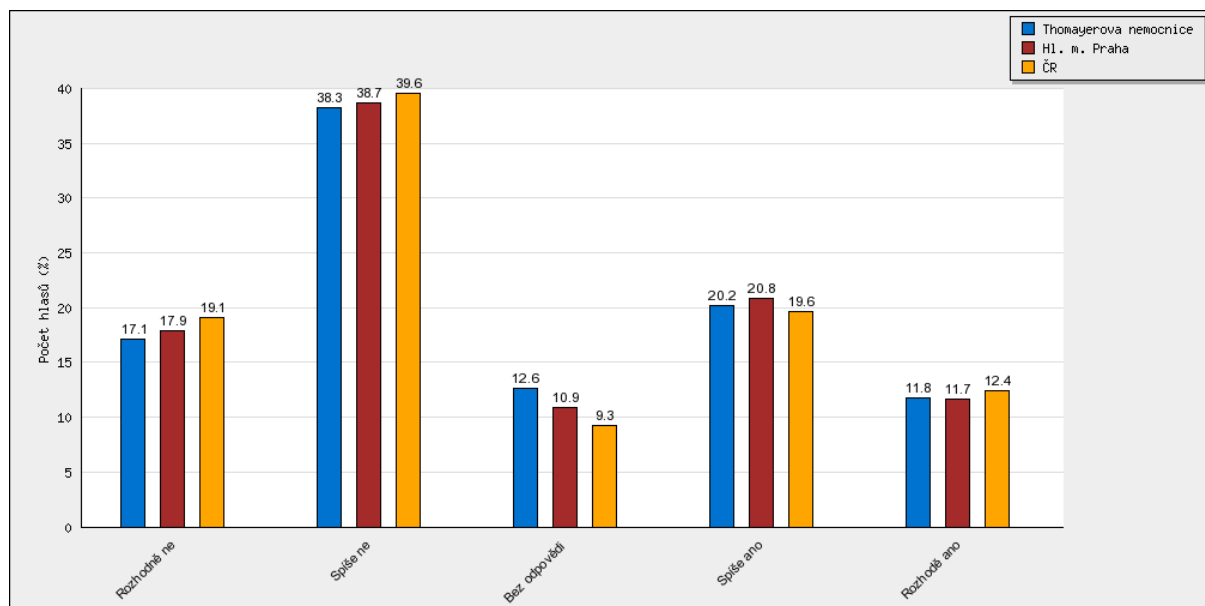
### 3.22 PŘIVÍTALI BYSTE MOŽNOST PODROBNÉ INDIVIDUÁLNÍ KONZULTACE S ODBORNÍKEM (LÉKÁRNÍKEM) PO PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE – SPRÁVNÉ UŽÍVÁNÍ KÉKŮ, JEJICH NEŽÁDOUCÍ ÚČINKY ATD.? OBLAST F) EHEALTH



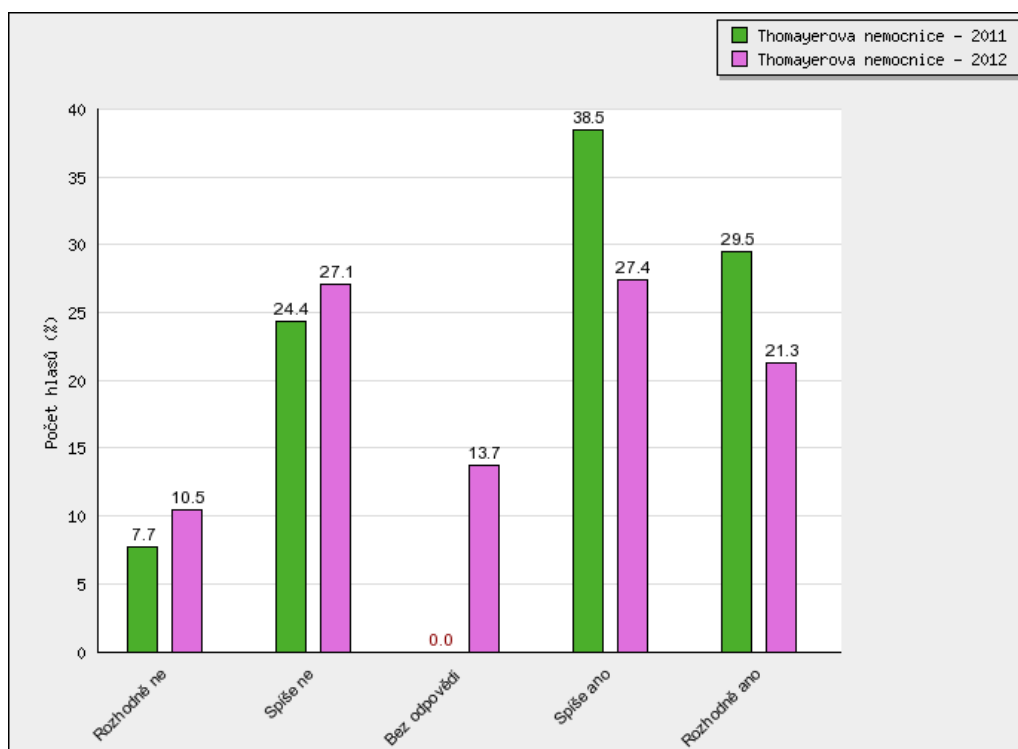
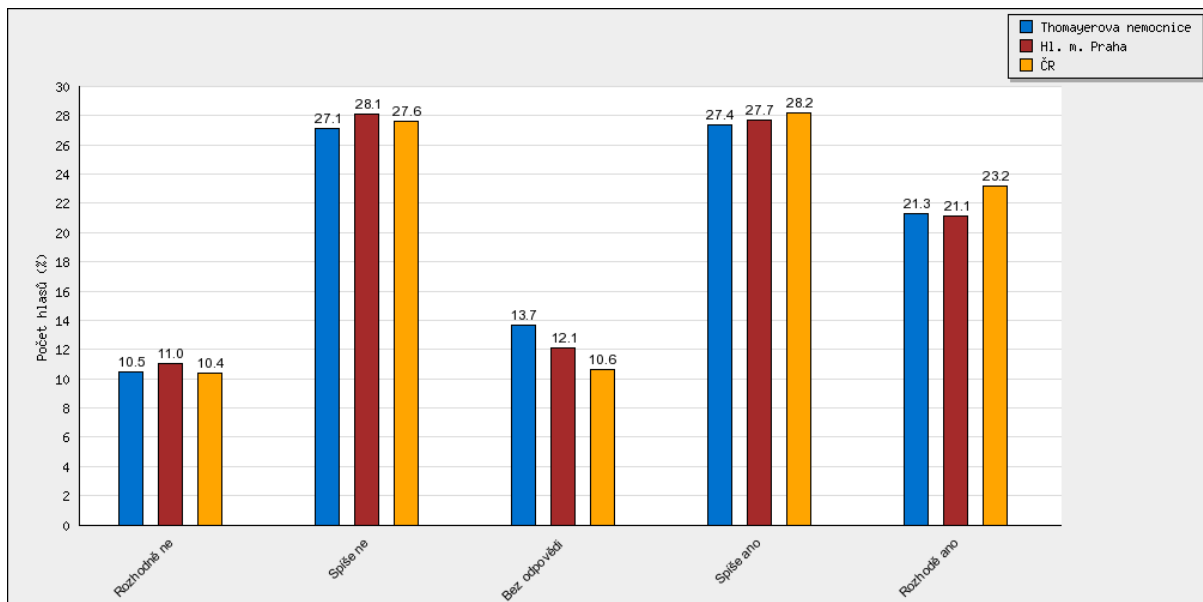
**3.23 PŘIVÍTALI BYSTE BEZPLATNÝ NÁSTROJ, KTERÝ BY ZA VÁS AUTOMATICKY HLÍDAL TERMÍNY PREVENTIVNÝCH PROHLÍDEK, S PŘEDSTIHEM VÁS NA NĚ ZDARMA UPOZORŇOVAL (MAIL, SMS) A SOUČASNĚ BY VÁM POSKYTLNUL INFORMACE, PROČ PREVENTIVNÍ PROHLÍDKU ABSOLVOVAT? OBLAST F) EHEALTH**



### 3.24 PAMATUJETE SI VŠECHNA DOPOSUD ABSOLVOVANÁ OČKOVÁNÍ A PŘESNÝ TERMÍN, KDY BYSTE SE MĚLI DOSTAVIT K PRAVIDELNÉMU PŘEOČKOVÁNÍ PROTI TETANU? OBLAST F) E-HEALTH

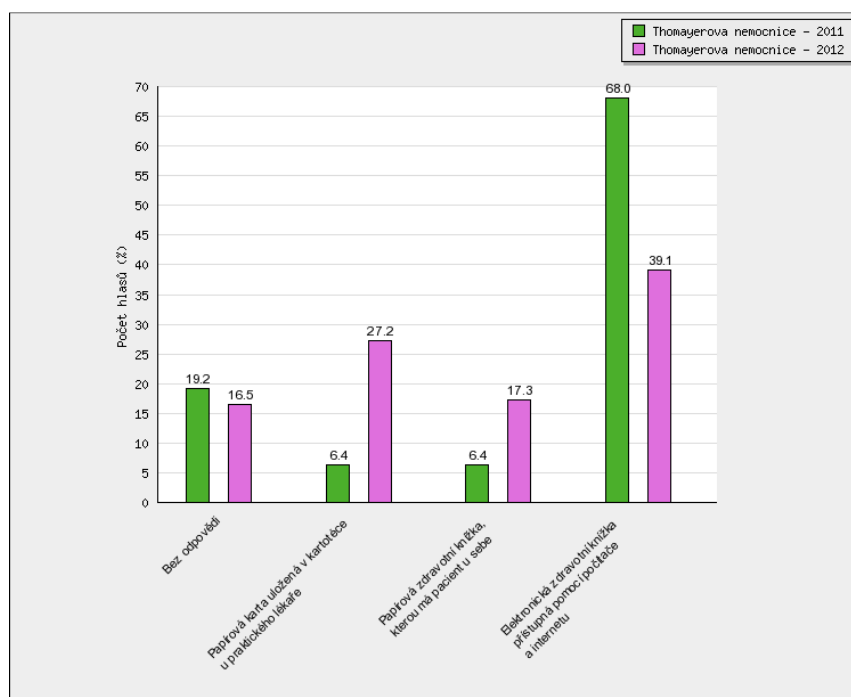
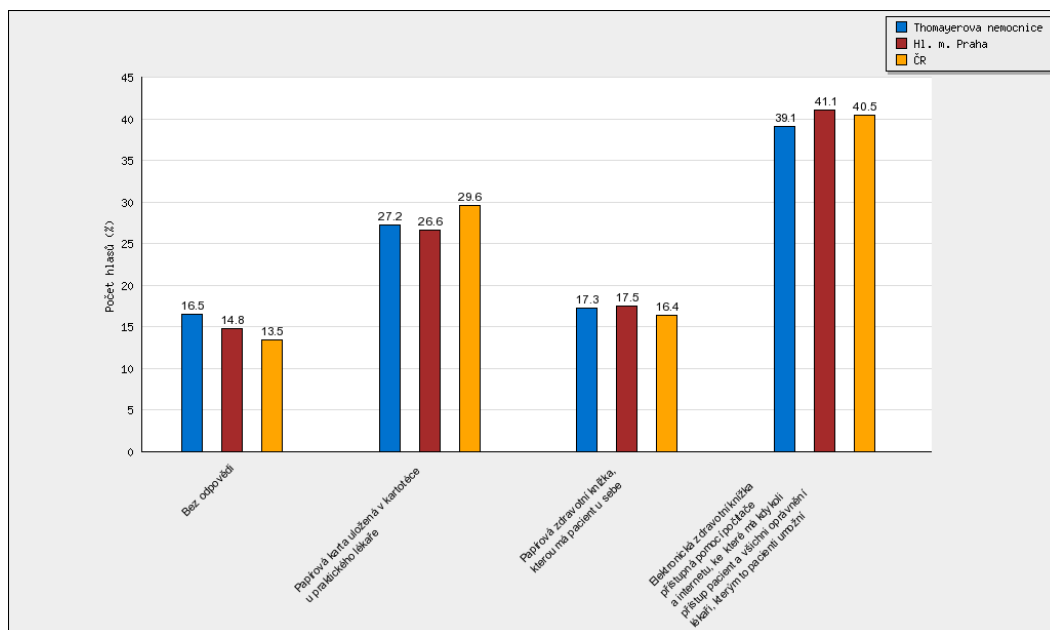


**3.25 STALO SE VÁM NĚKDY BĚHEM VYŠETŘENÍ, ŽE VÁS LÉKAŘ DOTAZOVAL NA DRUH UŽÍVANÝCH LÉKŮ, VAŠE ALERGIE, PŘÍPADNĚ NA TO, JAKÁ JSTE ABSOLVOVALI VYŠETŘENÍ U JINÝCH LÉKAŘŮ, S JAKÝMI ZÁVĚRY A VY JSTE SI NEMOHLI VZPOMENOUT? OBLAST F) EHEALTH**



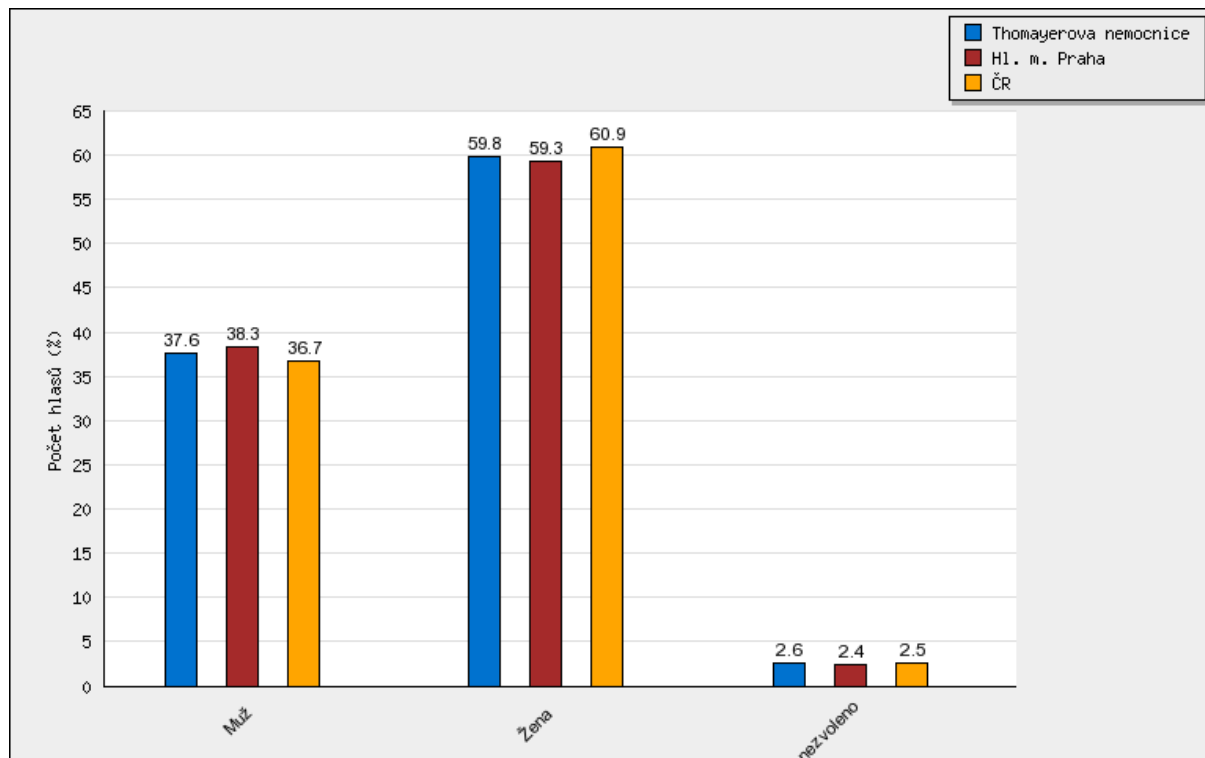


### 3.26 JAKÉ FORMĚ ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE BYSTE DALI PŘEDNOST, POKUD BYSTE SI MOHLI VYBRAT? OBLAST F) EHEALTH



## 4 INFORMACE O RESPONDENTECH

### 4.1 POHLAVÍ OBLAST A) IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ



### 4.2 ROČNÍK NAROZENÍ OBLAST A) IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ

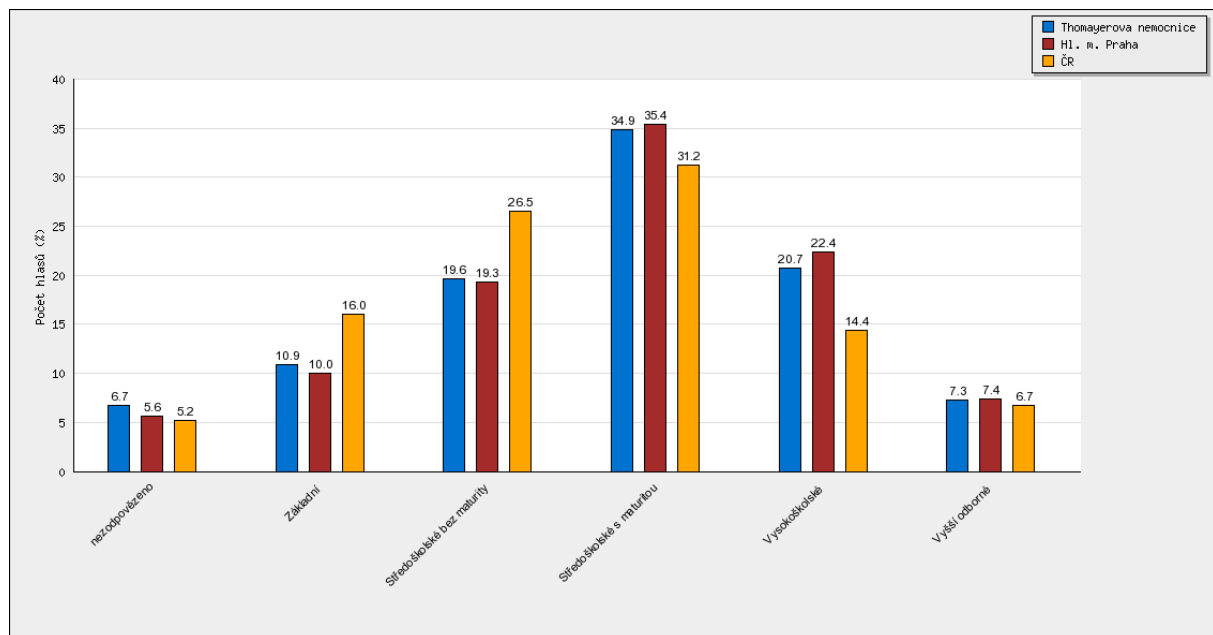
Odpověď	Počet hlasů	v %
- nezvoleno -	404	6,83
1905-1919	3	0,05
1910-1914	4	0,07
1915-1919	11	0,19
1920-1924	82	1,39
1925-1929	158	2,67
1930-1934	303	5,13
1935-1939	305	5,16
1940-1944	425	7,19
1945-1949	491	8,31
1950-1954	466	7,88
1955-1959	324	5,48
1960-1964	274	4,63
1965-1969	255	4,31
1970-1974	408	6,90
1975-1979	652	11,03
1980-1984	531	8,98
1985-1989	300	5,07

1990-1994	186	3,15
1995-1999	143	2,42
2000-2004	100	1,69
2005-2009	59	1,00
2010-2014	29	0,49

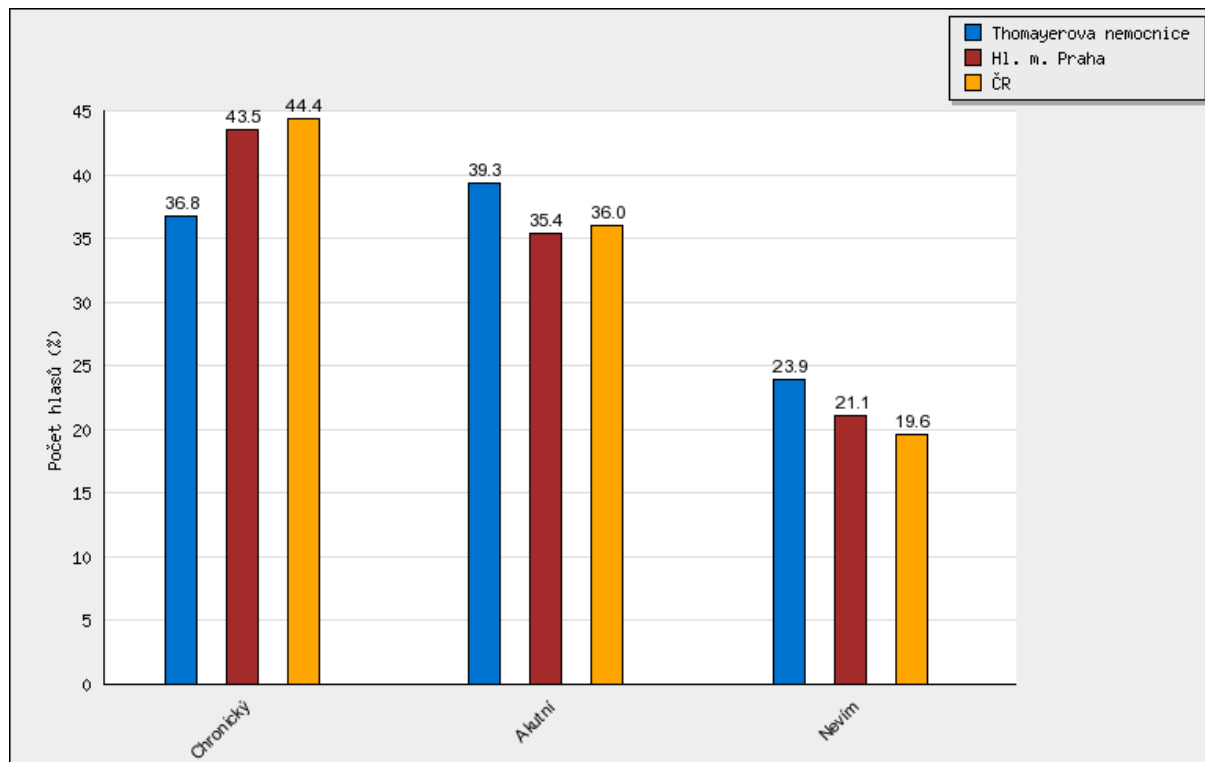
#### 4.3 JAKÁ BYLA DÉLKA VAŠÍ (POSLEDNÍ) HOSPITALIZACE? OBLAST A) IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ

Odpověď	Počet hlasů	v %
- nezvoleno -	1892	32
1 den	217	3,67
2 dny	361	6,11
3-4 dny	1275	21,57
5-9 dnů	1380	23,34
10-14 dnů	469	7,93
15-19 dnů	106	1,79
20 a více	212	3,59

#### 4.4 NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ OBLAST A) IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ



#### 4.5 VÁŠ PŘÍPAD BYL... OBLAST A) IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ





VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ  
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ  
ČESKÝCH NEMOCNIC 2012

DRUHÁ ČÁST – AMBULANTNÍ PACIENTI

THOMAYEROVA NEMOCNICE

Vážené kolegyně a kolegové,

v následující části naleznete výsledek celostátního měření spokojenosti ambulantních klientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2012“.

Projekt byl realizován v **období mezi 1. březnem až 30. zářím 2012.**

**Celkový počet** ambulantních hlasujících byl v roce 2012 téměř **22 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina  
předseda organizace  
HealthCare Institute

V Ostravě dne 17. prosince 2012

## 1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. Vzhledem k dostatečně vysokému počtu respondentů (**v případě Thomayerovy nemocnice to bylo 5763 řádně odpovídajících respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili *váhy* podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení *bodů* jednotlivým odpovědím.

### Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:

- **Váha 20**

1. Informace předané lékařem byly:

- velmi dobře srozumitelné
- částečně srozumitelné
- nedostatečně srozumitelné
- nehodnotím

2. Informace podané zdravotní sestrou byly?

- velmi dobře srozumitelné
- částečně srozumitelné
- nedostatečně srozumitelné
- nehodnotím

3. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?

- velmi spokojen/a
- s výhradami spokojen/a
- nebyl/a jsem spokojen/a
- nehodnotím

- **Váha 10**

4. Cesta k ordinaci byla označena:

- velmi dobře
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

5. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?
- do 10 minut
  - do 30 minut
  - do 60 minut
  - déle
6. Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?
- ano
  - ne
  - nečekal/a jsem
7. Přístup lékaře k Vám hodnotíte?
- výborně
  - velmi dobře
  - dobře
  - dostatečně
  - nedostatečně
8. Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte?
- výborně
  - velmi dobře
  - dobře
  - dostatečně
  - nedostatečně
9. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?
- ano
  - ne
  - nehodnotím
10. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?
- čistě, příjemně
  - čistě, nepříjemně
  - nečistě, nepříjemně
  - nehodnotím
- **Váha 5**
11. Byl/a jste předem objednan/a?
- ano
  - ne
  - nevyjadřuji se

## 2 SOUHRNNÉ INFORMACE



**Thomayerova nemocnice** obsadila v roce 2012 **3. místo v rámci Hlavního města Prahy a 17. místo v celostátním žebříčku.**

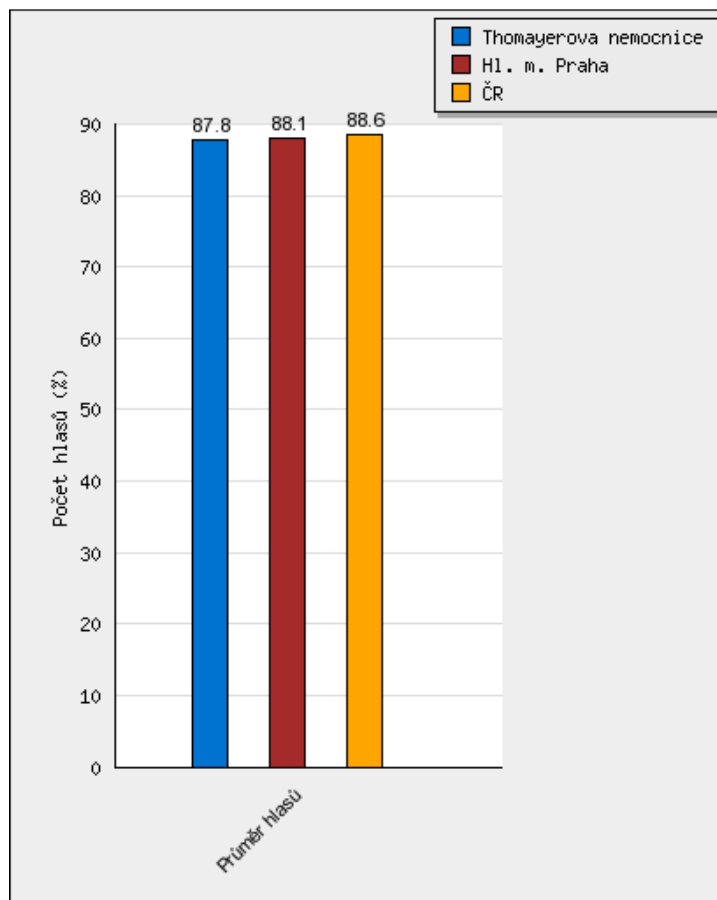
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80% výše rating A
- od 60 do 79% rating B
- od 40 do 59% rating C
- od 20 do 39% rating D
- méně jak 19% rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100%) byla dosažena **úspěšnost 87,8%**, z toho vyplývá **rating A. Thomayerovu nemocnici lze tedy hodnotit jako velmi nadprůměrnou.**

## 2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

**Thomayerova nemocnice** se s úspěšností 87,8% celkově umístila **pod krajským a celorepublikovým průměrem.**



## 2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2012 odpovědělo celkem **5763** respondentů, z toho bylo 5664 ks tištěnou formou (tj. **98 %**) a elektronickou formou pak **99** ks (tj. **2%**).

## 2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2012 - celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2012 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 22 tisíc respondentů ze 159 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnicích ČR.

### **Informace z dostupných dat v dotazníku:**

#### **Identifikace respondentů:**

##### Seznam otázek v této oblasti:

1. Pohlaví
2. Ročník narození
3. Nejvyšší dosažené vzdělání

#### **Vyhodnocení dotazníkového šetření:**

##### Seznam otázek v této oblasti:

1. Cesta k ordinaci byla označena
2. Byl/a jste předem objednan/a?
3. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?
4. Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?
5. Přístup lékaře k Vám hodnotíte
6. Informace předané lékařem byly
7. Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte
8. Informace podané zdravotní sestrou byly?

9. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?
10. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?
11. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?

### **Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích nemocnice v roce 2012 oproti výsledkům v Hlavním městě Praze popřípadě v České republice:**

- **Otázka č. 1 Cesta k ordinaci byla značena...** Na tuto otázku odpovědělo „velmi dobře“ 53,7% dotazovaných – tj. o 4,3 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr (58%).
- **Otázka č. 4 Byl Vám srozumitelně vysvětlen důvod případného delšího čekání?** Respondenti uvedli odpověď „nečekal/a jsem“ v 47,8% případů – tj. nad průměrem kraje (46,9%) a ČR (45,3%) o 0,9, resp. o 2,5 procentních bodů.
- **Otázka č.6 Informace předané lékařem byly...** Odpověď „velmi dobře srozumitelné“ zvolilo 90,6% dotazovaných. Tato odpověď byla nad celorepublikovým (86,6%) průměrem o 4 procentní body.
- **Otázka č.8 Informace podávané zdravotní sestrou byly...**Odpovědi na tuto otázku vyzněly pro Thomayerovu nemocnici pozitivně, neboť nejčastěji zvolená varianta „velmi dobře srozumitelné“ byla u 92,3% respondentů – tj. o 2,3 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (90%).
- **Otázka č.10 Jak jste byla spokojena s celkovou úrovní ošetření?** Na tuto otázku odpověděli ambulantní pacienti „velmi spokojen/a“ v 88,3% případů. Tento výsledek je nad celorepublikovým průměrem (85,7%) o 2,6 procentních bodů.

### **Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):**

- zaznamenána mírná nespokojenost pacientů s orientačním systémem v nemocnici – spokojeno je 53,7% dotazovaných (tj. o 4,3 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr - 58%).
- pozitivně hodnotíme spokojenost pacientů s čekací dobou před vstupem do ordinace – odpověď „nečekal/a jsem“ zvolilo 47,8% respondentů – tj. nad průměrem kraje a ČR o 0,9, resp. o 2,5 procentních bodů
- pozitivně hodnotíme spokojenost pacientů s úrovní ošetření pohybující se mírně nad celorepublikovým průměrem (tj. 88,3%)
- další pozitivní hodnocení se týká předávání informací pacientům, které se pohybuje mírně nad celorepublikovým průměrem

**Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):**

- doporučujeme zamyslet se nad orientačním systémem v nemocnici a také prostředím čekárny (v porovnání s celorepublikovým průměrem jsou pacienti méně spokojeni o 1,6 procentních bodů)
- navrhuje se zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče

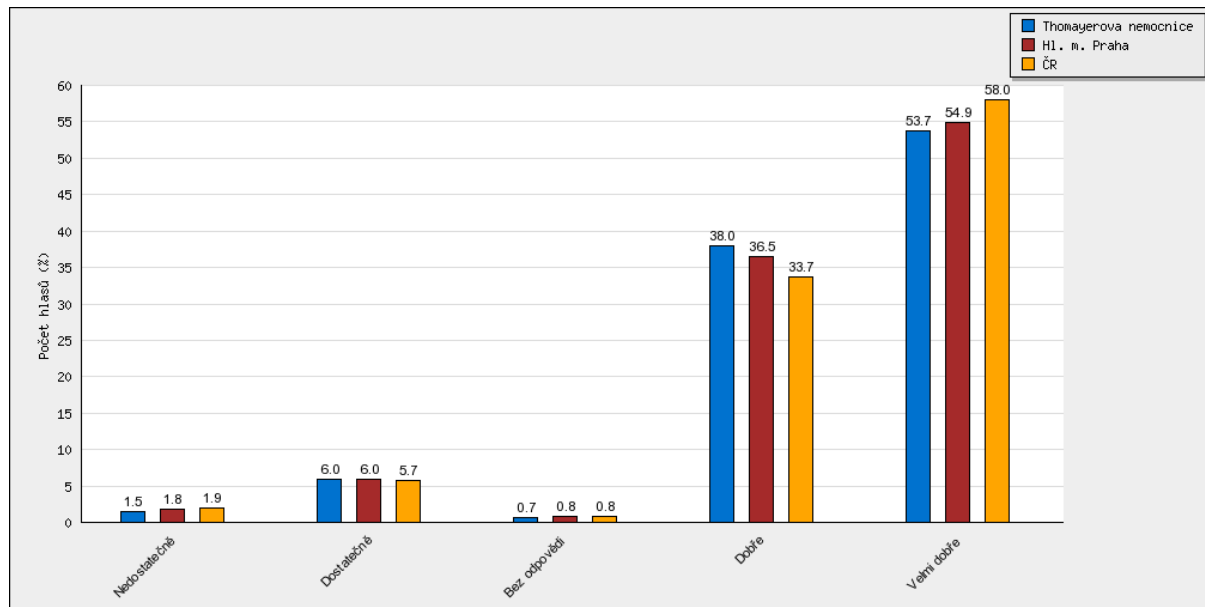
**Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.**

**V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.**

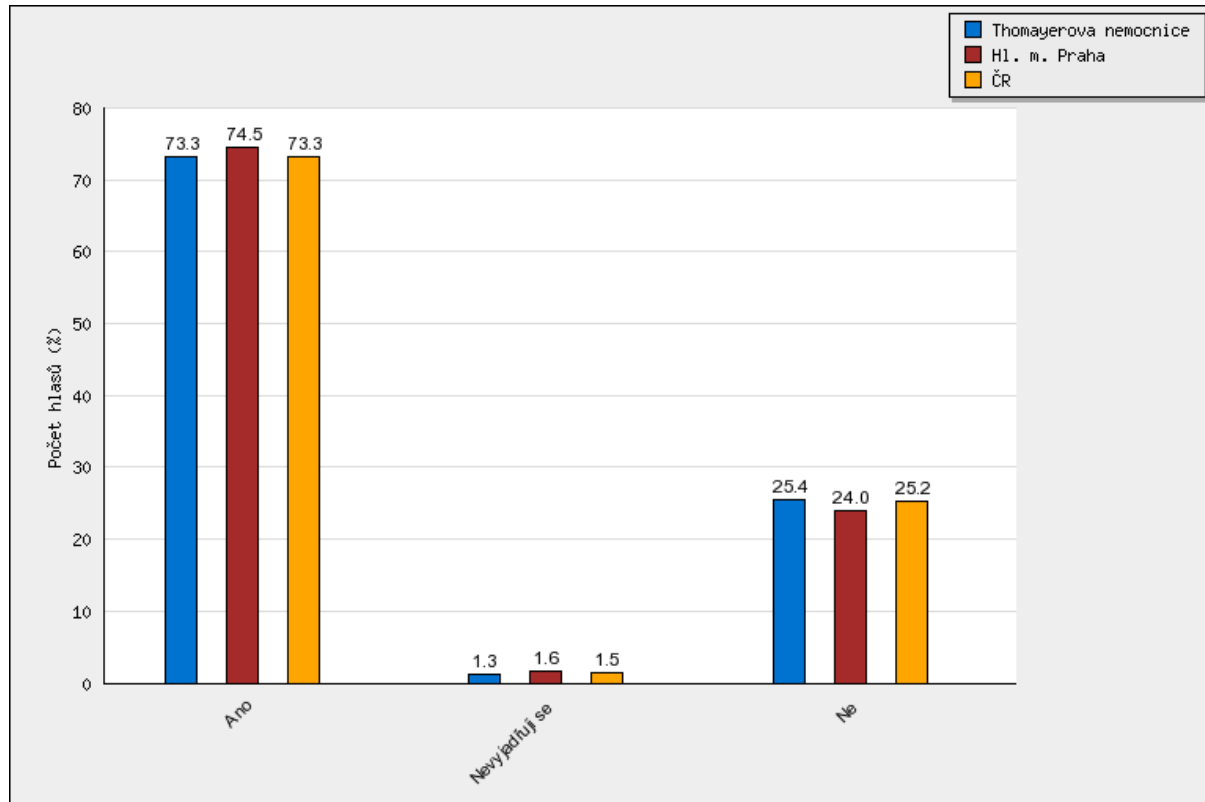
**Doporučujeme nejdříve telefonické zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.**

### 3 VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK A POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ ROČNÍKŮ HLASOVÁNÍ NEMOCNICE ČR Z POHLEDU PACIENTŮ NEMOCNIC

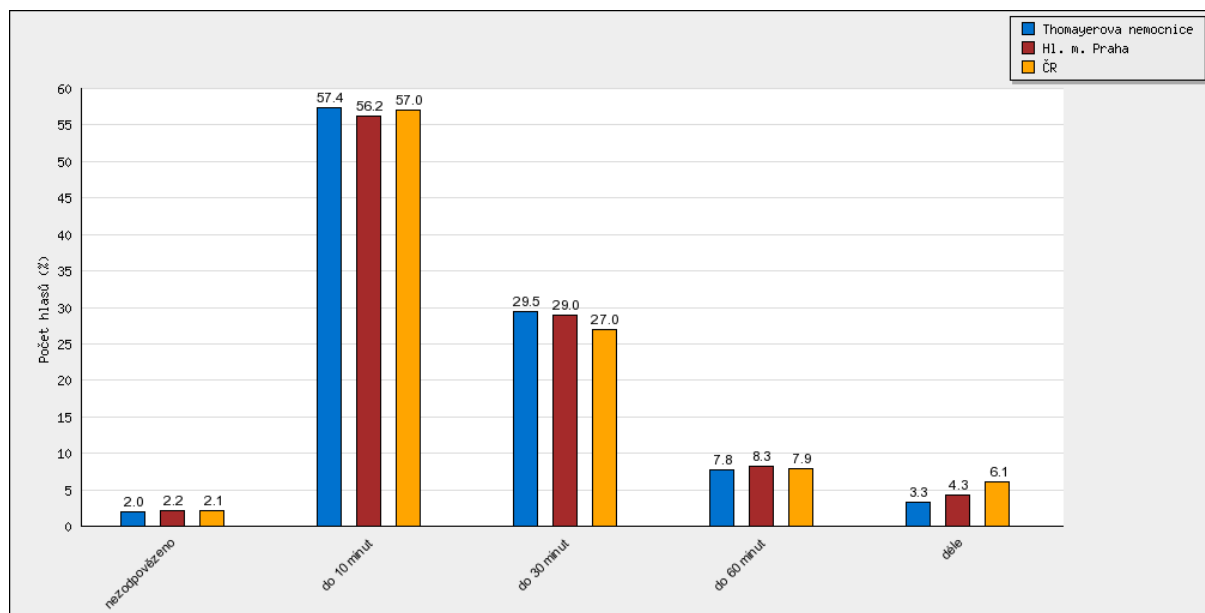
#### 3.1 CESTA K ORDINACI BYLA ZNAČENA



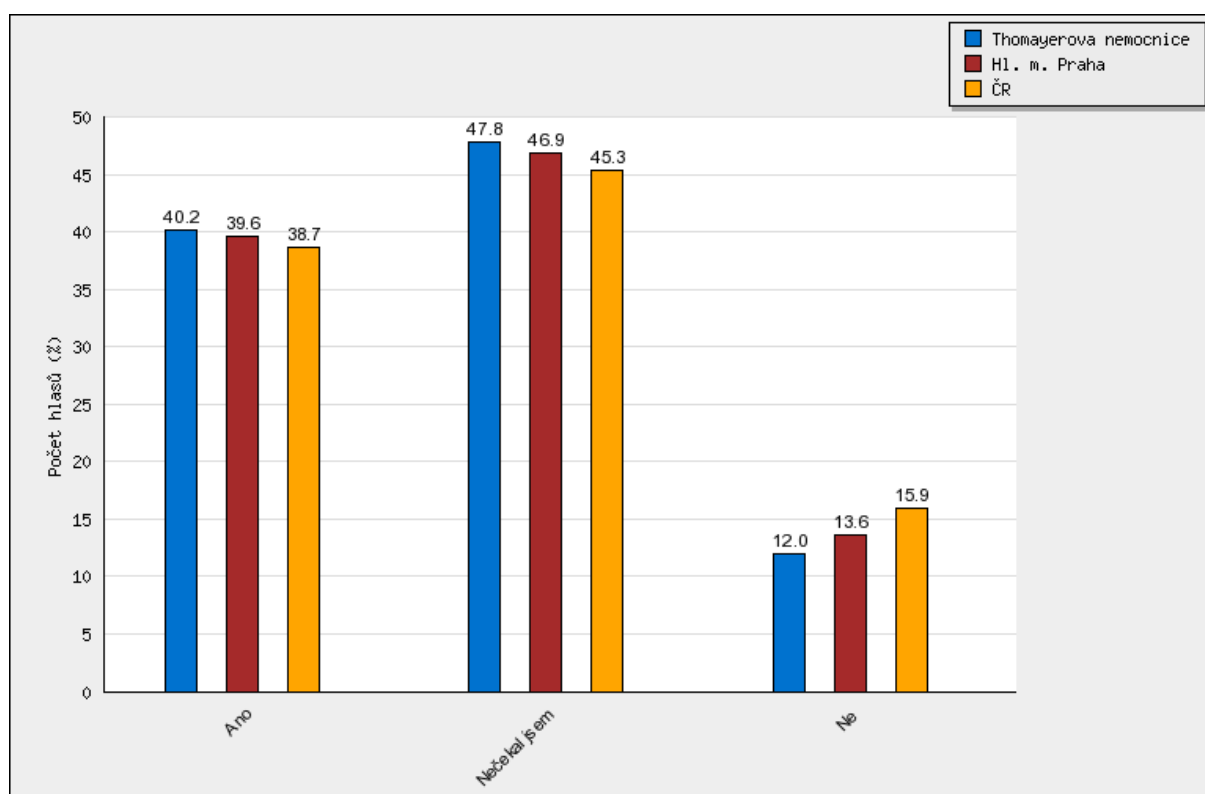
#### 3.2 BYL/A JSTE PŘEDEM OBJEDNÁN/A?



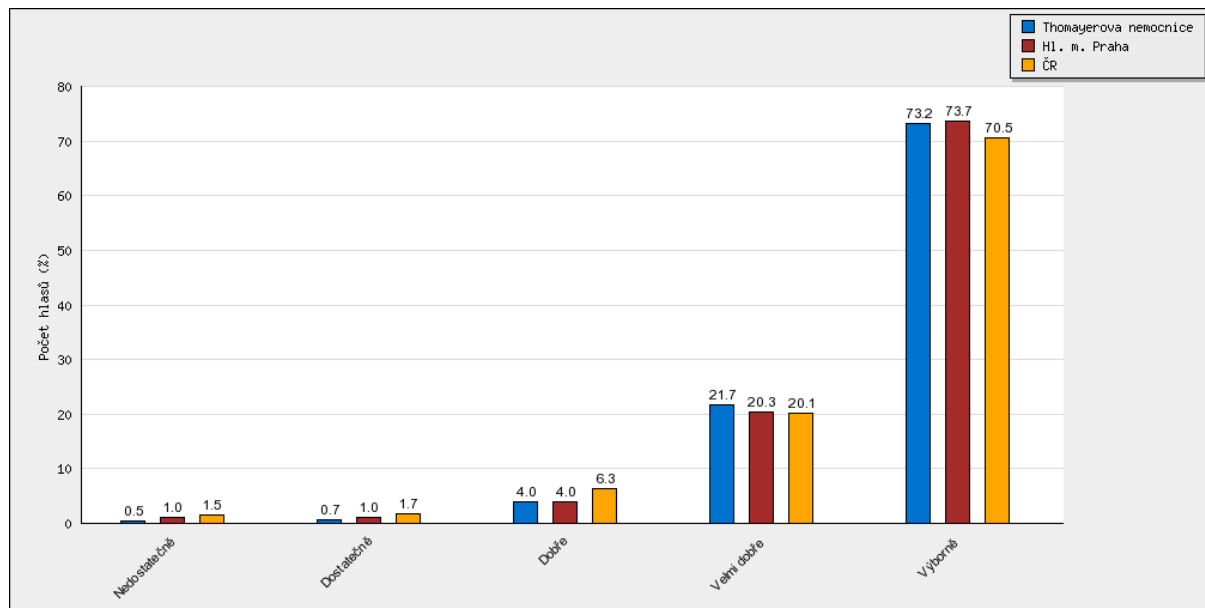
### 3.3 JAK DLOUHO JSTE ČEKAL/A, NEŽ JSTE VSTOUPIL/A DO ORDINACE?



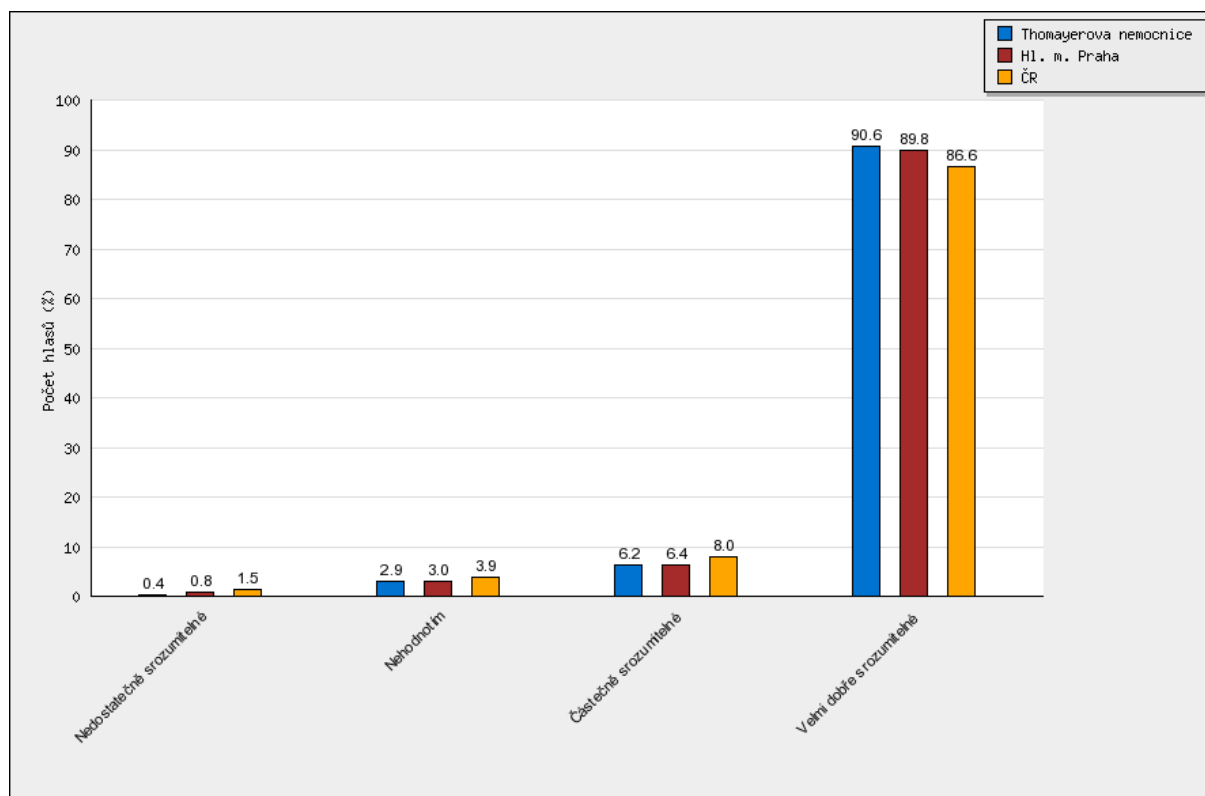
### 3.4 BYL VÁM VYSVĚTLEN DŮVOD PŘÍPADNÉHO DELŠÍHO ČEKÁNÍ?



### 3.5 PŘÍSTUP LÉKAŘE K VÁM HODNOTÍTE

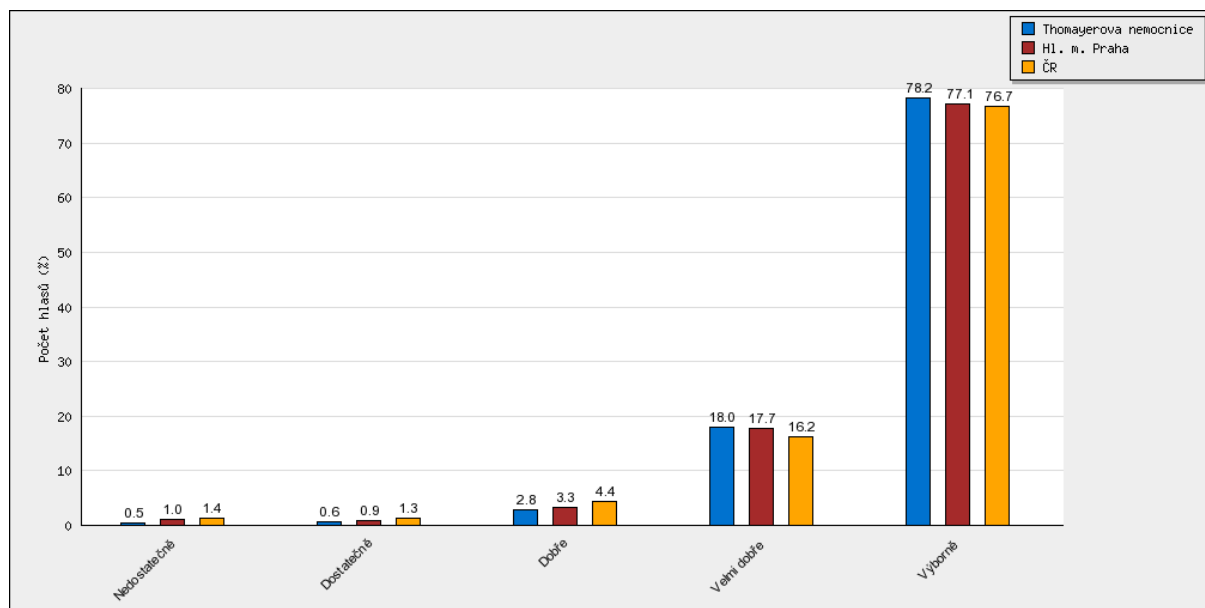


### 3.6 INFORMACE PŘEDANÉ LÉKAŘEM BYLY

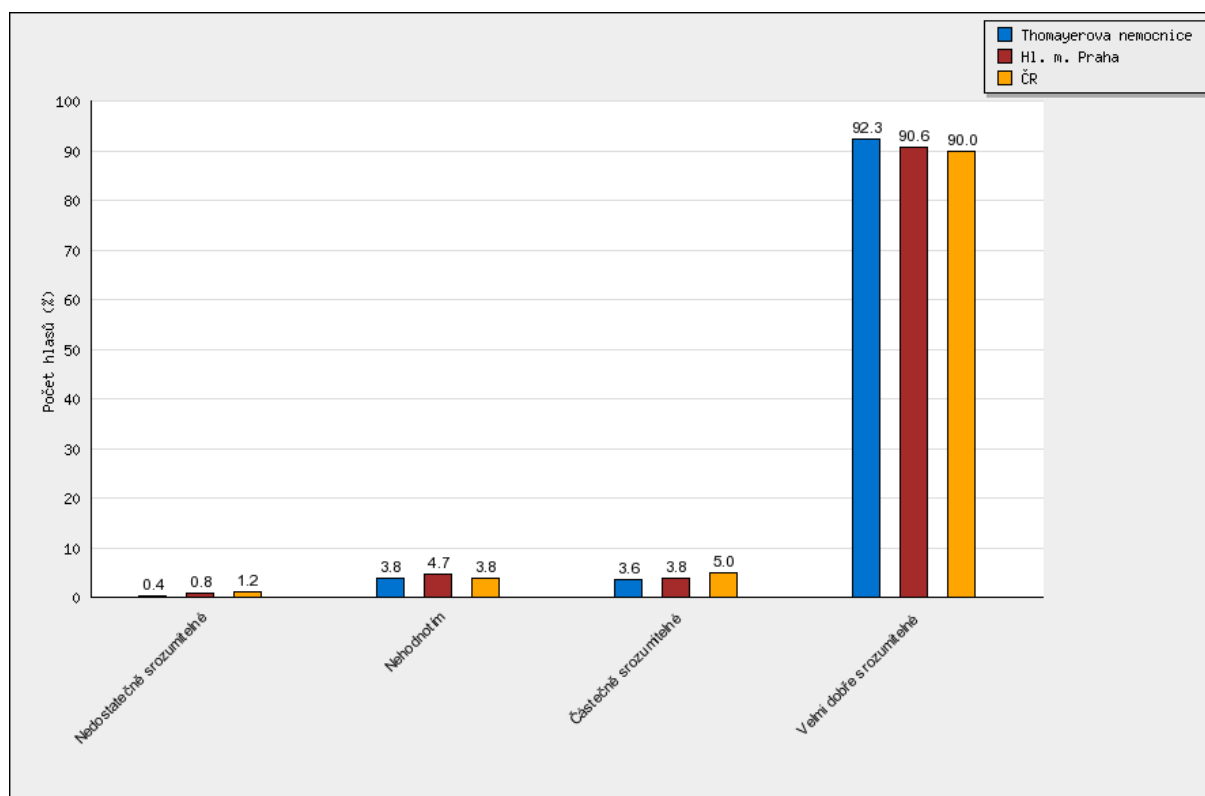




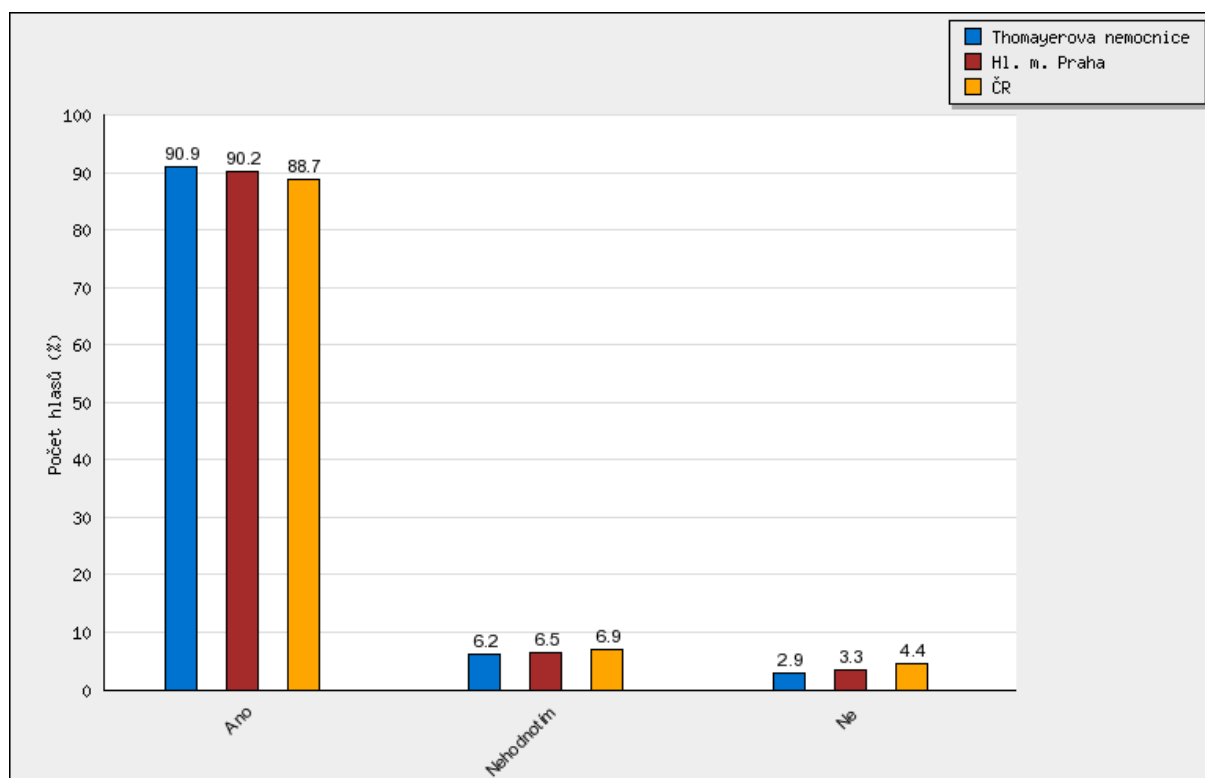
### 3.7 PŘÍSTUP ZDRAVOTNÍ SESTRY K VÁM HODNOTÍTE



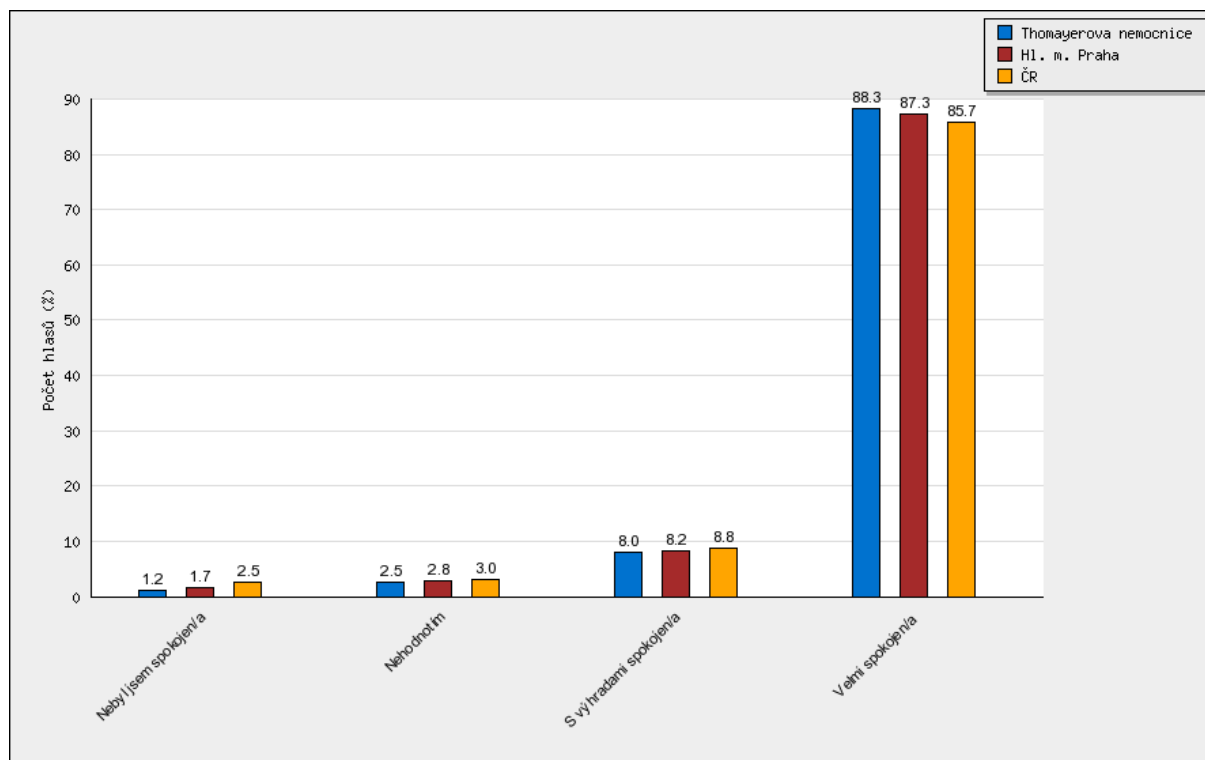
### 3.8 INFORMACE PODANÉ ZDRAVOTNÍ SESTROU BYLY



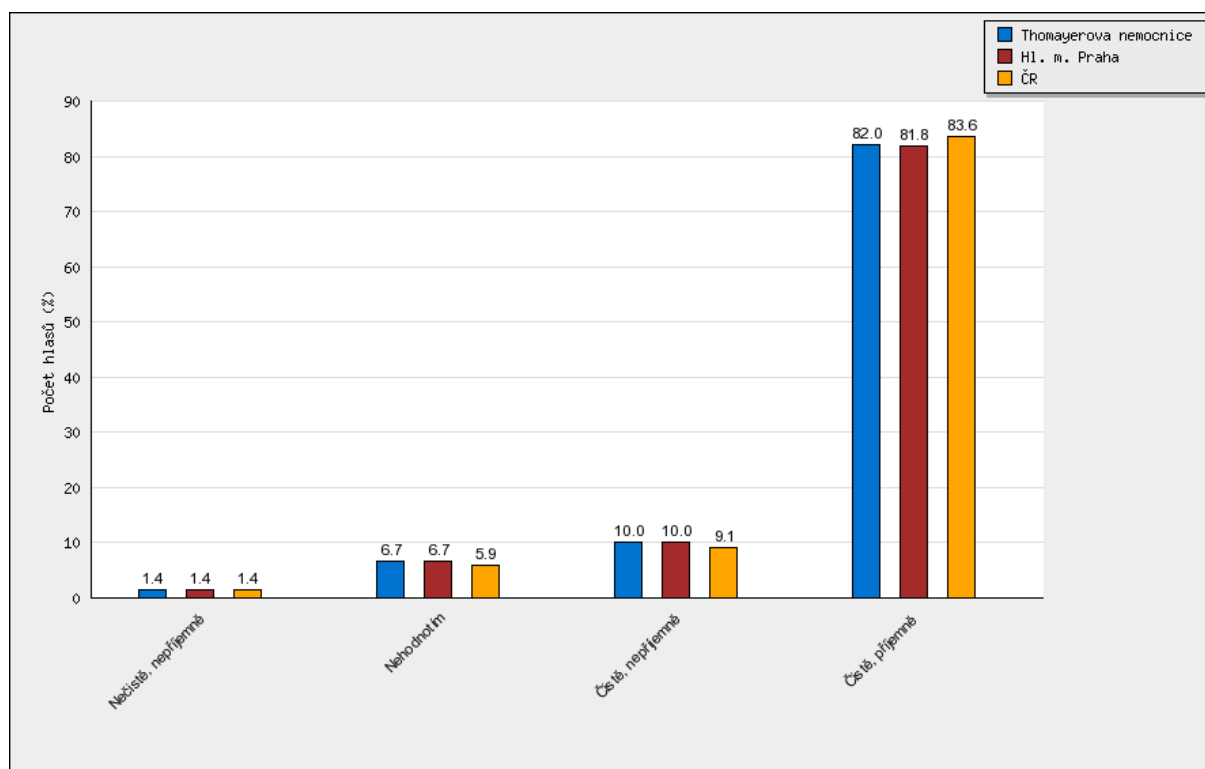
### 3.9 MĚL/A JSTE (BĚHEM VYŠETŘENÍ ČI PŘEDÁNÍ INFORMACÍ) POCIT SOUKROMÍ?



### 3.10 JAK JSTE BYL/A SPOKOJEN/A S CELKOVOU ÚROVNÍ OŠETŘENÍ?

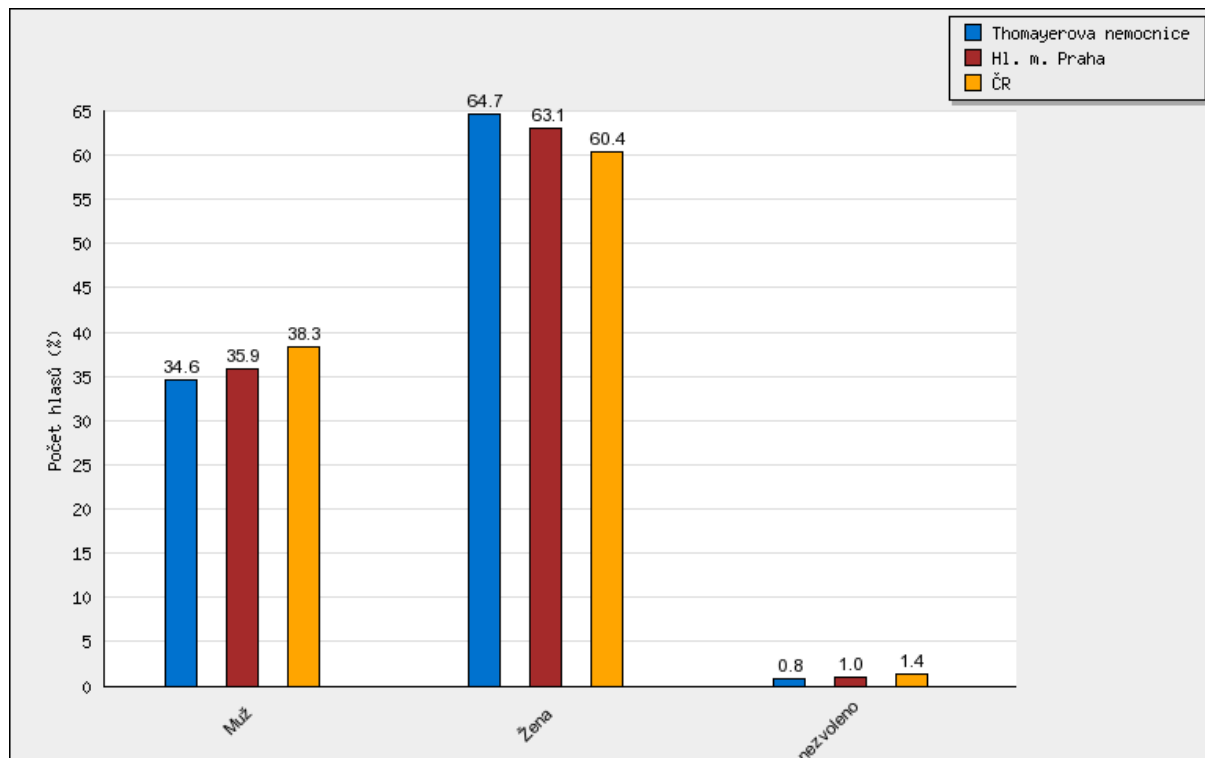


### 3.11 JAK NA VÁS PŮSOBILO PROSTŘEDÍ ČEKÁRNY (VELIKOST ČEKÁRNY, VYBAVENÍ, ČISTOTA)?



## 4 INFORMACE O RESPONDENTECH

### 4.1 POHLAVÍ

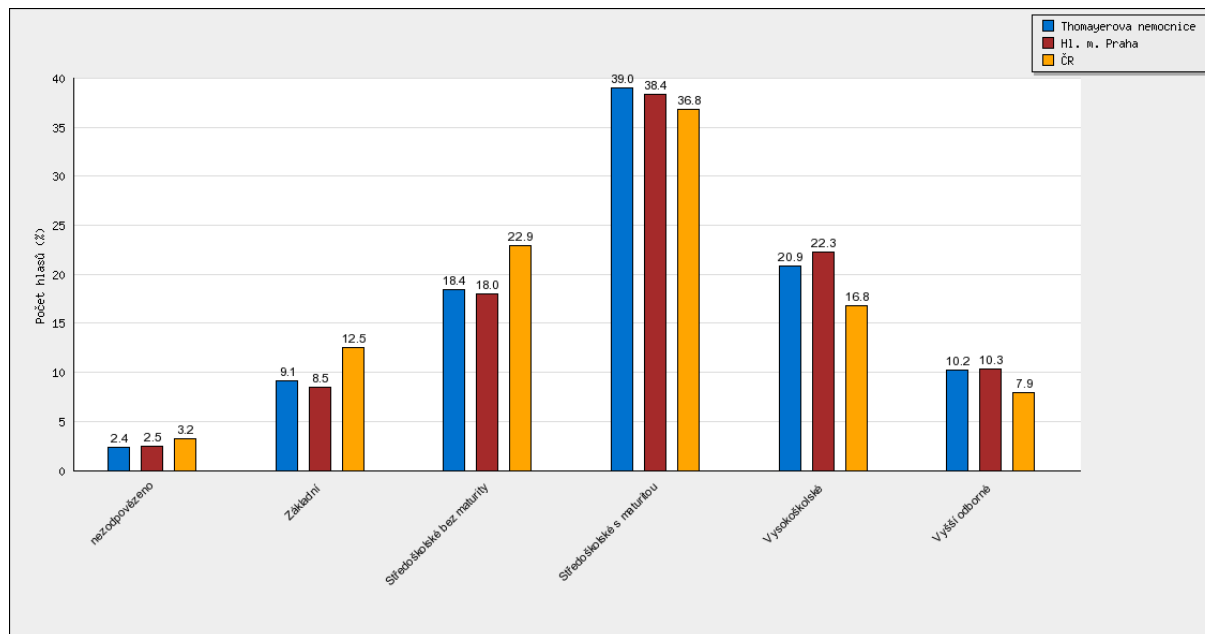


### 4.2 ROČNÍK NAROZENÍ

Odpověď	Počet hlasů	v %
- nezvoleno -	321	5,57
1915-1919	2	0,03
1920-1924	24	0,42
1925-1929	81	1,41
1930-1934	192	3,33
1935-1939	271	4,7
1940-1944	431	7,48
1945-1949	551	9,56
1950-1954	492	8,54
1955-1959	415	7,2
1960-1964	425	7,37
1965-1969	407	7,06
1970-1974	495	8,59
1975-1979	691	11,99
1980-1984	463	8,03
1985-1989	259	4,49
1990-1994	167	2,9
1995-1999	41	0,71

2000-2004	22	0,38
2005-2009	11	0,19
2010-2014	2	0,03

### 4.3 NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ



## 5 PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE

HealthCare Institute je nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích.

Strategickou vizí HealthCare Institute je pomáhat zvyšovat kvalitu péče o pacienty tím, že realizuje především tyto aktivity:

### I. CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)

- 1) Celostátní měření spokojenosti pacientů nemocnic
- 2) Celostátní měření spokojenosti zaměstnanců nemocnic
- 3) Celostátní měření výkonnosti nemocnic podle jejich ekonomických výsledků



### II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

- 1) Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů
- 2) Prezentace "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče
- 3) Zaměření na zvyšování produktivity a výkonnosti nemocnic

Zastáváme názor, že **zvyšování kvality poskytovaných služeb** lze docílit také postupným **zaváděním moderních manažerských metod** v nemocnicích spojených se **zvyšováním jejich kladného hospodářského výsledku** – proto chceme i nadále podporovat tento trend ve zdravotnictví.

Provedli jsme **první celostátní průzkum** kvality poskytované péče a služeb v nemocnicích ČR na základě názoru pacientů. Průzkum je nyní prováděn každoročně ve všech nemocnicích a výsledky jsou přístupné všem obyvatelům ČR. Letos proběhl již **7. ročník**. Výsledky publikujeme v nejvýznamnějších médiích a jsou neustále k dispozici na našich stránkách.

Provádíme průzkumy **jednotnou metodikou** a díky tomu je možné kvalitu služeb a výkonnost nemocnic v dané oblasti vzájemně porovnávat za účelem zvýšení pozitivní soutěživosti (**benchmarking**).

Provádíme průzkumy v nemocnicích, kdy zjišťujeme názory pacientů na kvalitu péče, přátelský a ohleduplný přístup zdravotníků k pacientům. Nejlepším nemocnicím udělujeme

**Certifikát HealthCare Institute**, osvědčující ohleduplnost a přátelskost nemocnice k pacientům.

HEALTHCARE INSTITUTE, NEZISKOVÁ ORGANIZACE VE ZDRAVOTNICTVÍ, PROVÁDÍ:

- projekty na podporu zkvalitňování služeb ve zdravotnictví
- pořádání odborných konferencí se zaměřením na management ve zdravotnictví

---

**Projekty ve zdravotnictví:**

**„NEMOCNICE ČESKÉ REPUBLIKY“**

- Měření a porovnání spokojenosti pacientů nemocnic
- Měření a porovnání spokojenosti zaměstnanců nemocnic
- Měření a porovnání finančního zdraví nemocnic

---

**Pořádání odborných konferencí:**

**„EFEKTIVNÍ NEMOCNICE – STŘEDOEVROPSKÁ KONFERENCE“**

- Zvyšování výkonnosti, produktivity a ziskovosti nemocnic (diskusní platforma - fokus představitelů nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů)
- Zdůraznění příčinné vazby dlouhodobé úspěšnosti nemocnice ve 4 perspektivách:
  - o spokojený klient
  - o spokojený zaměstnanec
  - o efektivní interní procesy
  - o kladný hospodářský výsledek

---

**KONTAKT:**

Bc. Jana Kalembová, projektová manažerka  
tel:+420 731 785 674  
e-mail: [j.kalembova@hc-institute.org](mailto:j.kalembova@hc-institute.org)

Daniel Vavřina  
předseda  
tel: +420 608 878 400  
e-mail: [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

HealthCare Institute o.s.  
Jižní 5  
700 30 Ostrava, CZ  
[www.nejlepsi-nemocnice.cz](http://www.nejlepsi-nemocnice.cz), [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)