



# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

## fakultní nemocnice a ústavy - IV. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

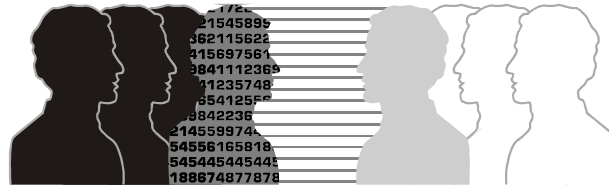
Únor 2010 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

# Obsah

## IV. díl

### Výsledková část

FN u sv. Anny v Brně	strana 801
FN v Motole	strana 878
Fakultní Thomayerova nemocnice	strana 959
Všeobecná fakultní nemocnice	strana 1029



# FAKULTNÍ NEMOCNICE U SVATÉ ANNY V BRNĚ

# FN u Sv. Anny v Brně: Shrnutí výsledků

## Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 55 % mužů a 45 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 26 % pacientů, plánovaně na objednání téměř 2/3 pacientů. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici u sv. Anny v Brně není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Kliniky ORL a chirurgie hlavy a krku odd.75, Kliniky plastické a estet. chirurgie – ženy a I. Interní kardiologické kliniky 31.

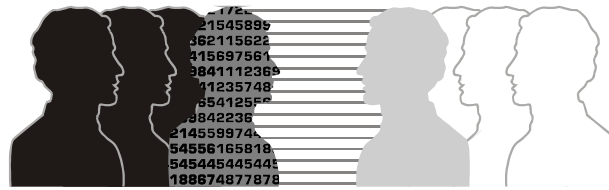
## Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Tišení bolesti
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení

## Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79 %, s **lékaři** 77 % a se **všeobecnými službami** 58 %.



# OBEČNÉ

# Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice U Sv. Anny:

- II.chirurgická klinika odd. 9
- Ortopedická klinika odd. 57
- II.interní klinika 71
- II.interní klinika 65 - kardiologie
- Ortopedická klinika odd. 20
- Neurologická klinika 81 - standard
- Ortopedická klinika odd. 19
- I.interní kardioangiologická klinika 49
- Neurologická klinika 82 - standard
- I.interní kardioangiologická klinika 31
- I.dermatovenerologická klinika 25
- II.interní klinika 69 - dia, obez., endo.
- II.interní klinika 67 - nefrologie
- Neurochirurgická klinika 72
- II.interní klinika 70 - standard
- Neurologická klinika 83 - epileptologie
- I.chirurgická klinika 41 - mesosept.
- Odd. klinické a radiační onkologie 22
- II.chirurgická klinika odd. 3
- I.dermatovenerologická klinika 28
- I.chirurgická klinika 43 - traumatol.
- I.chirurgická klinika 61 - sept, kolorekt.
- Klin. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21
- Klin. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75
- Klinika funkční diagnostiky a rehab.
- I.interní kardioangiologická klinika 32

- Urologické odd. 66
- II.chirurgická klinika odd. 8
- II.chirurgická klinika odd. 4
- I.chirurgická klinika 40 - asept.
- Klin. plastické a estet. chirurgie-muži
- Klin. plastické a estet. chirurgie-ženy
- Ortopedická klinika odd. 17
- I.interní kardioangiologická klinika 33
- Urologické odd. 68

## Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

# Parametry projektu

## Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1390
- Termín dotazování: listopad 2009  
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

## Návratnost dotazníků

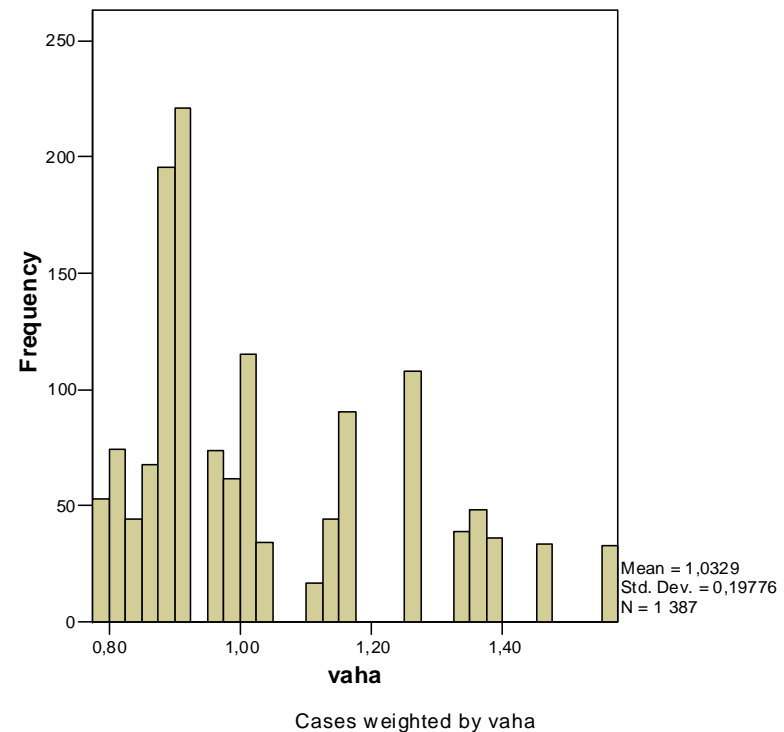
- Počet hospitalizovaných pacientů: 1689
- Počet nezařazených pacientů: 123
- Počet validních dotazníků: 1387
- **Návratnost: 89 %**

## Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 35
- Počet pracovišť s  $n < 20$ : 5
  - II. interní klinika odd. 67 ( $n=28$ ); II. interní klinika odd. 65 ( $n=16$ ) > spojeny do jedné
  - II. interní klinika odd. 71 ( $n=1$ ); II. interní klinika odd. 71 -> spojeny do jedné
  - Ortopedická klinika odd. 57 ( $n=12$ ) a odd. 20 ( $n=17$ ) -> spojeny do jedné
  - II. chirurgická klinika odd. 9 ( $n=16$ ) a odd. 8 -> spojeny do jedné

## Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,5  
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

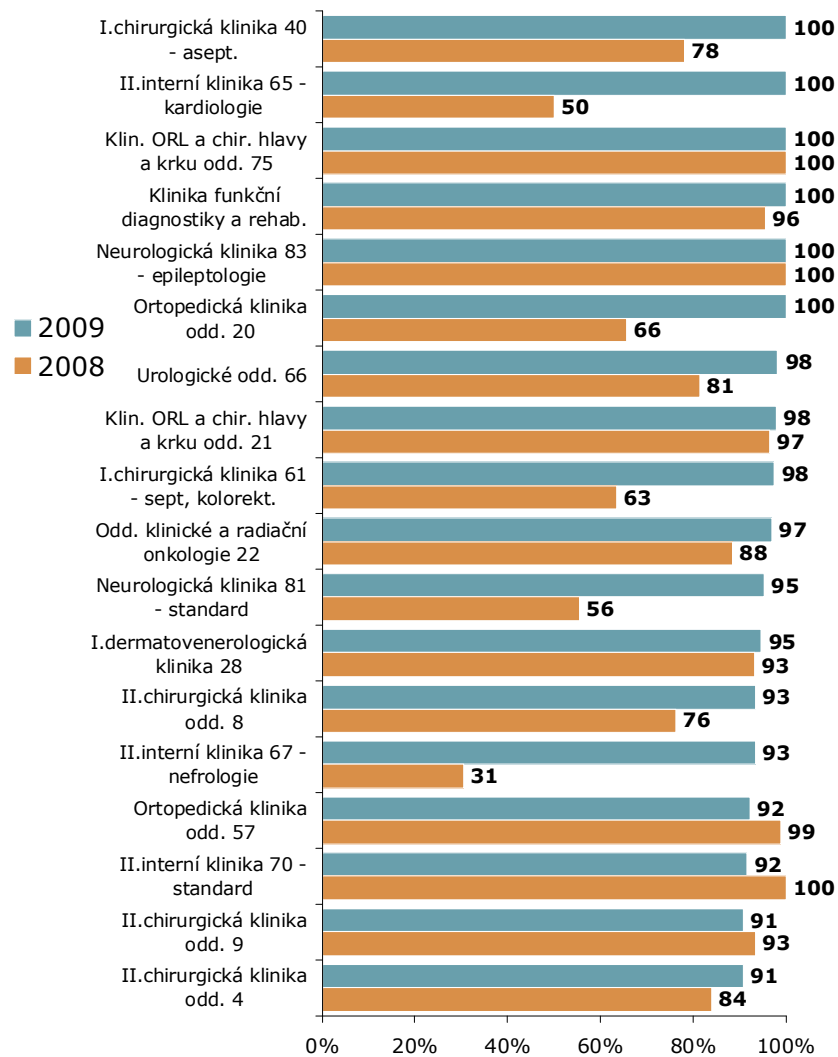


## Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

## Návratnost dotazníků

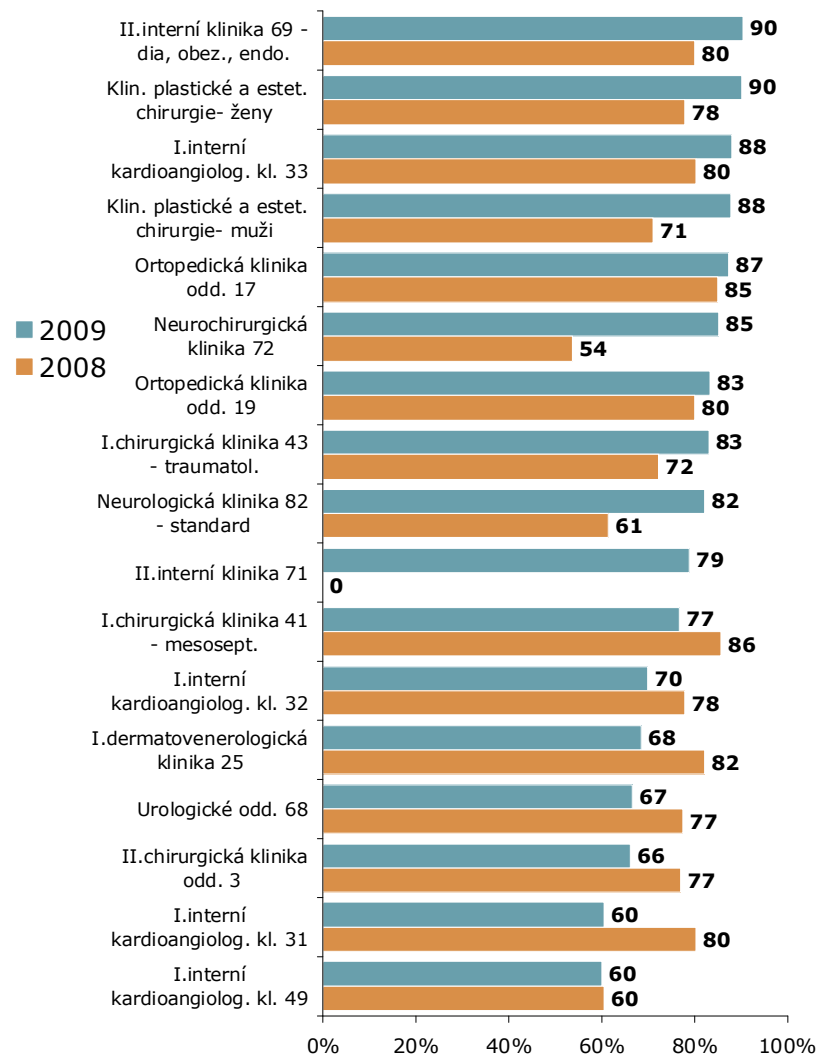
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

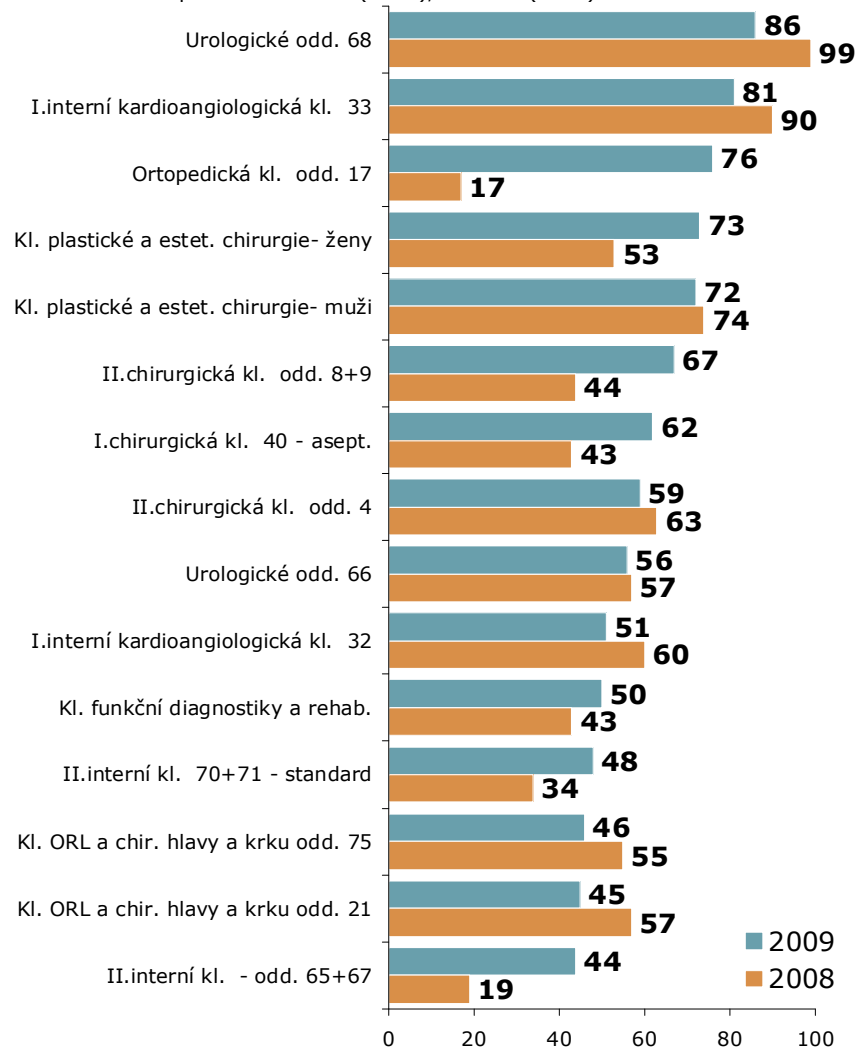


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

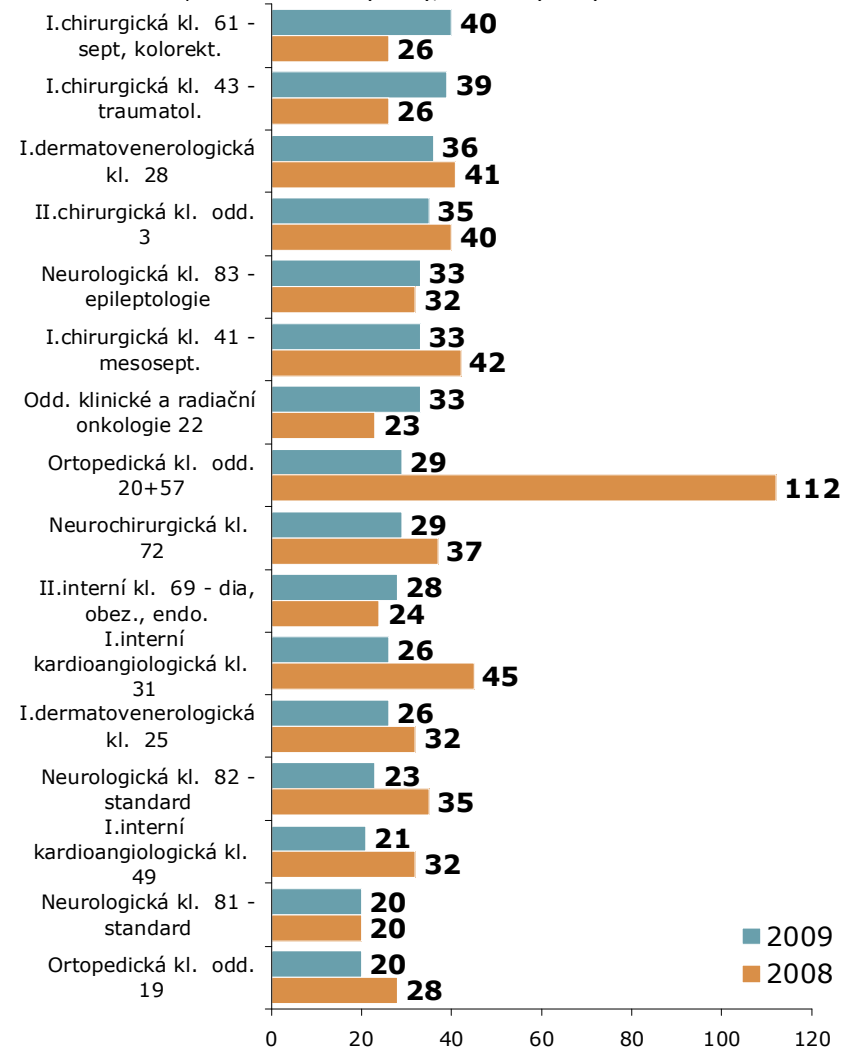
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1387 (2009), n=1467 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

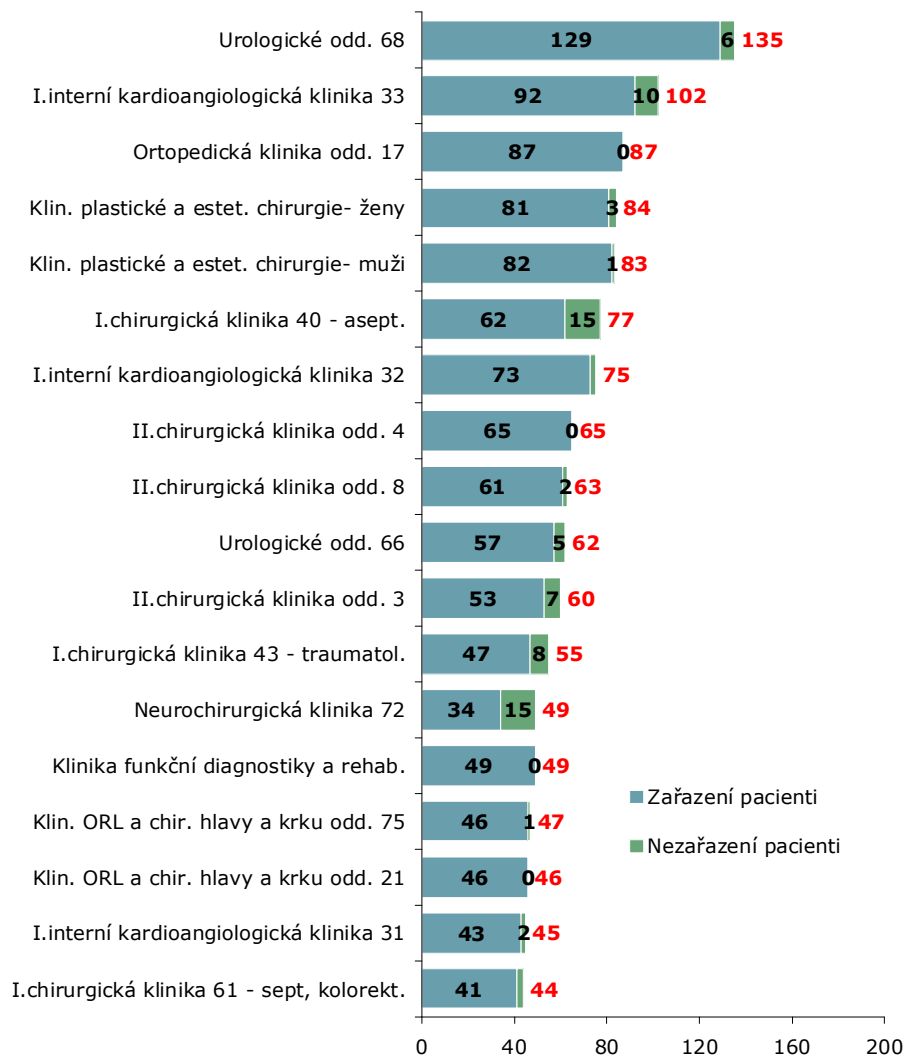
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1387 (2009), n=1467 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

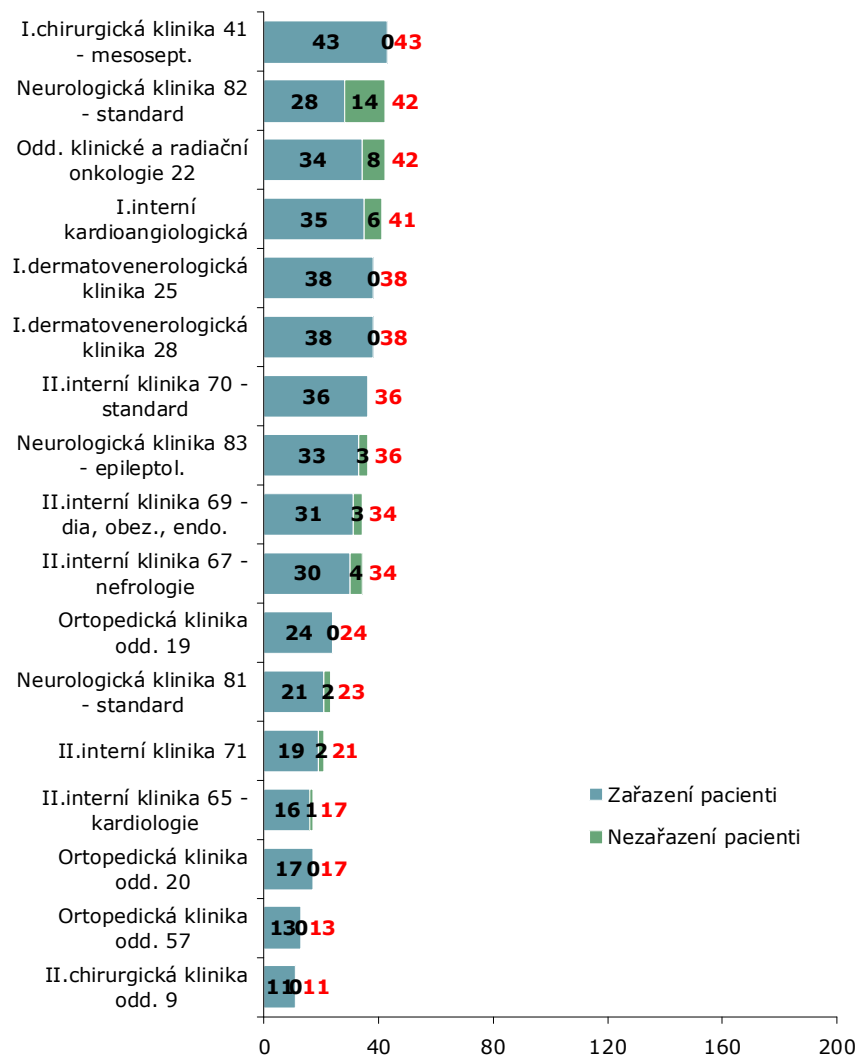
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

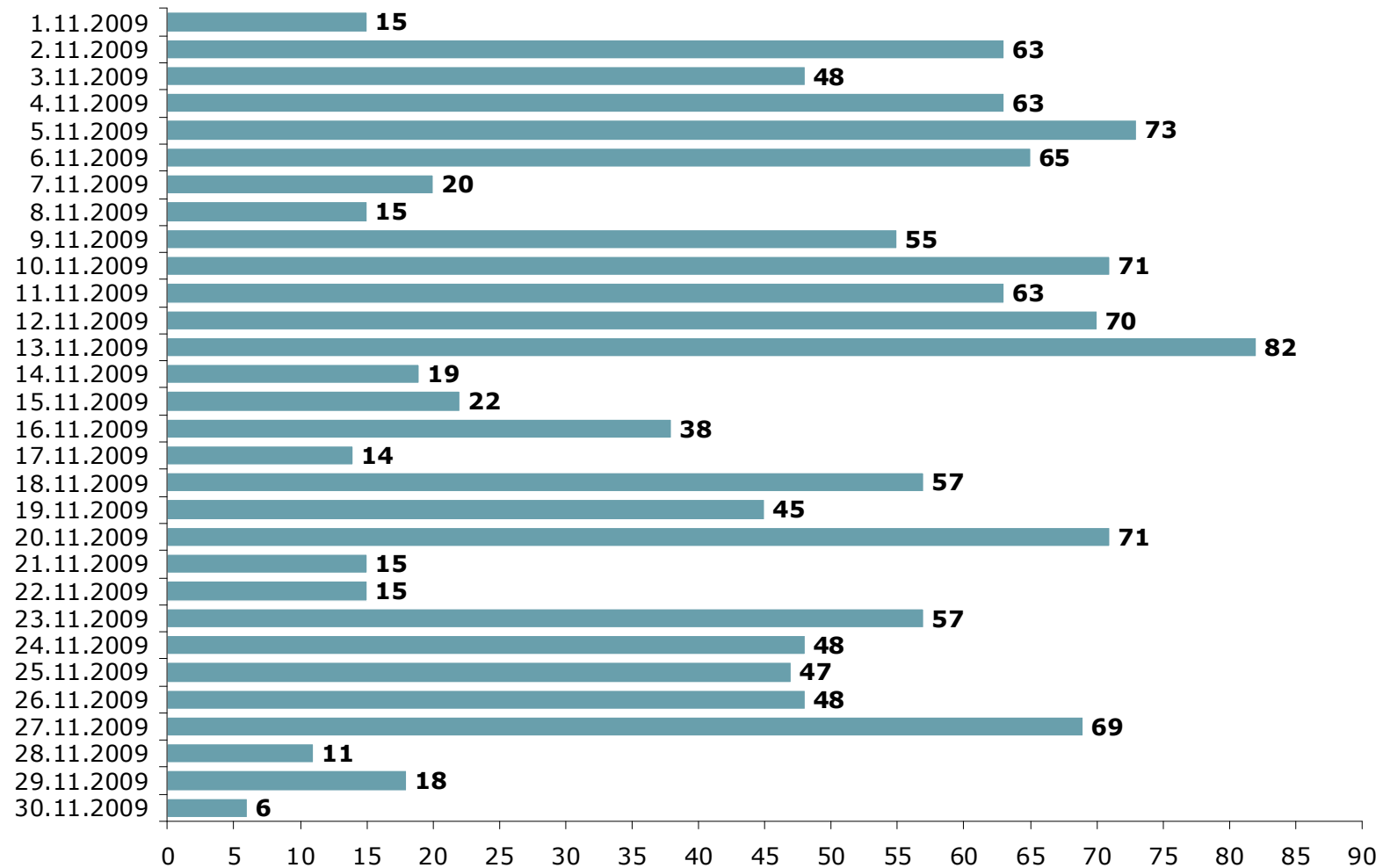
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Histogram sběru dat

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=1387 (2009)

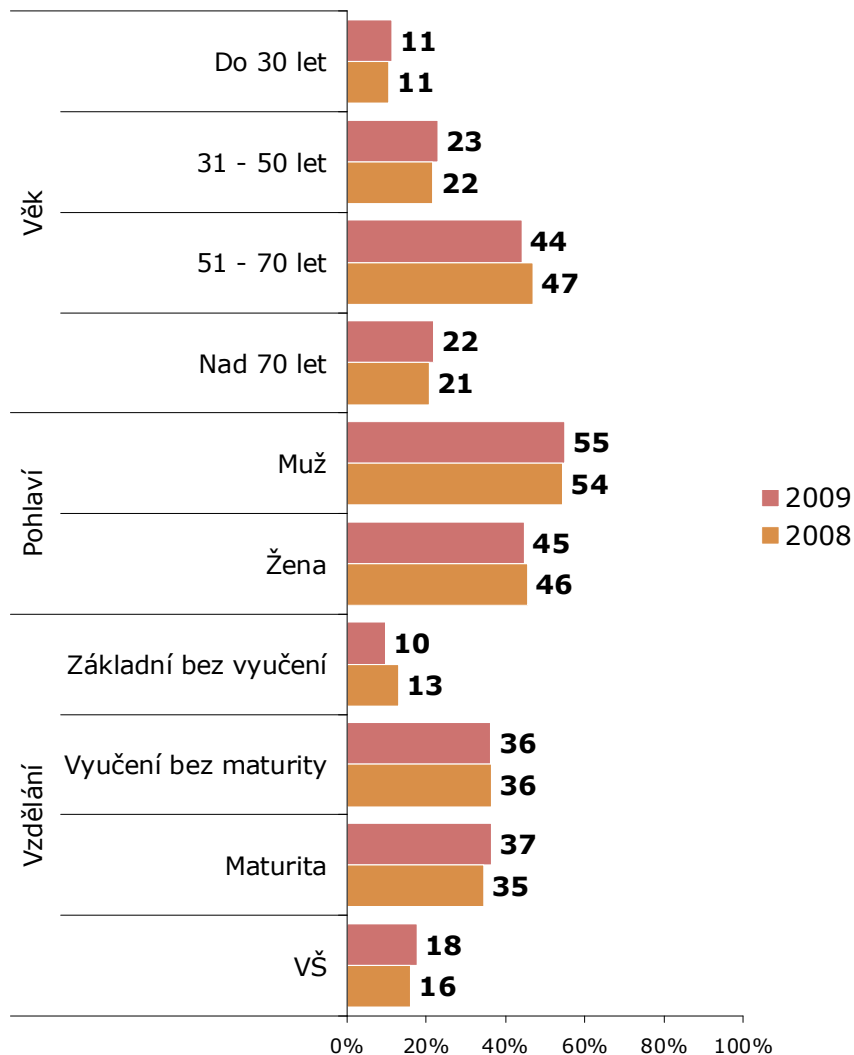


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

## Demografická struktura pacientů

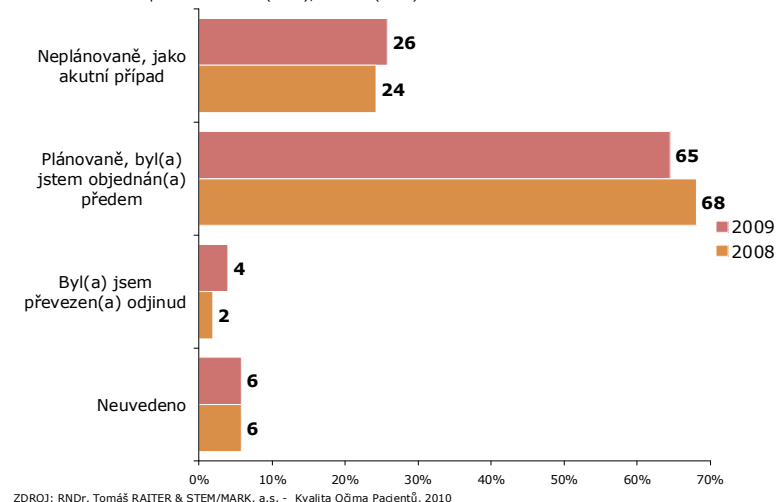
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1387 (2009), n=1467 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

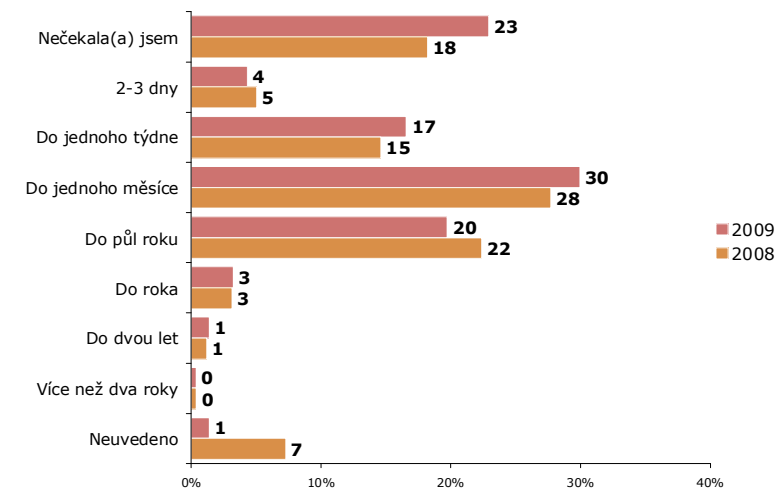
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1387 (2009), n=1467 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=855 (2009), n=1014 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



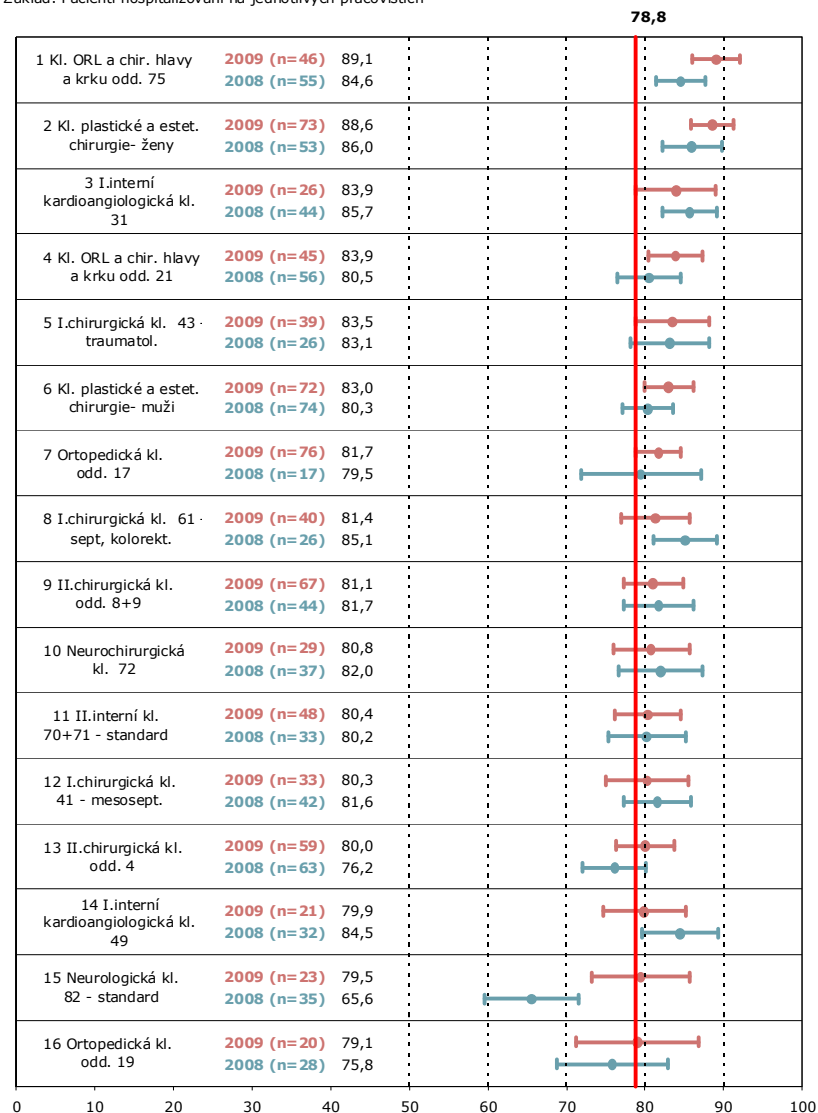
# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

# Souhrnná spokojenost – pracoviště

## FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

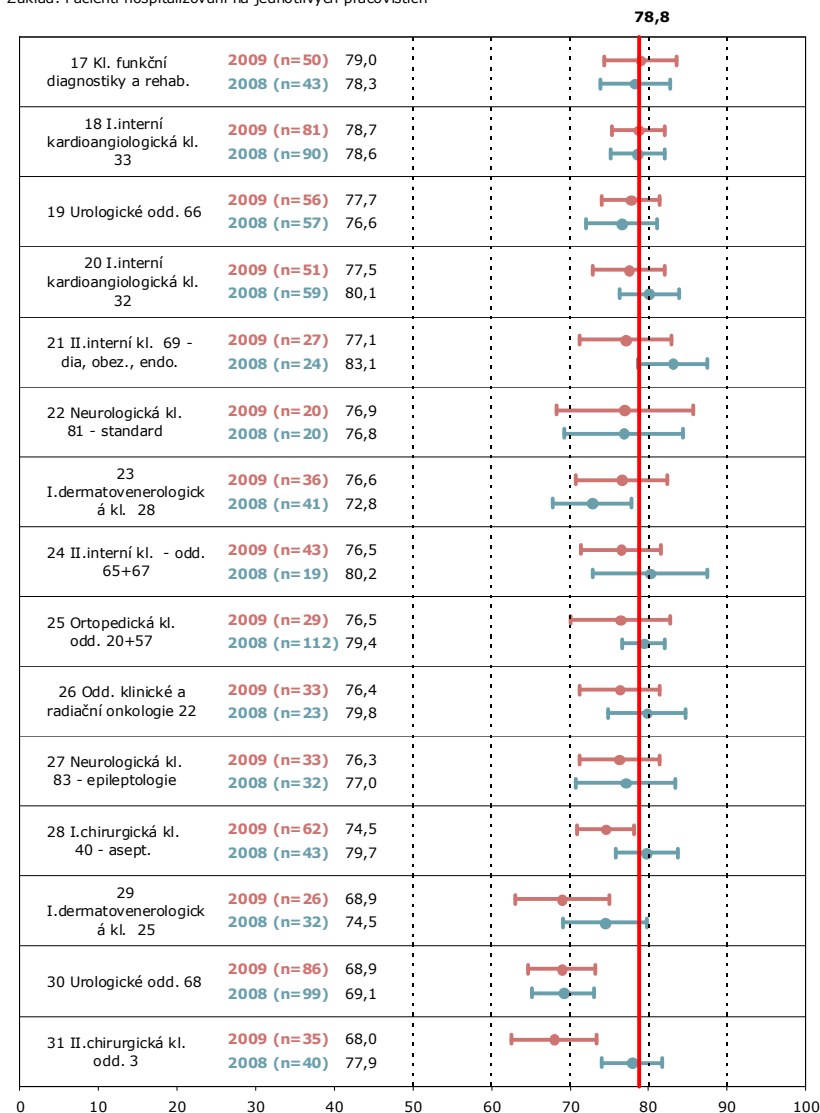
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

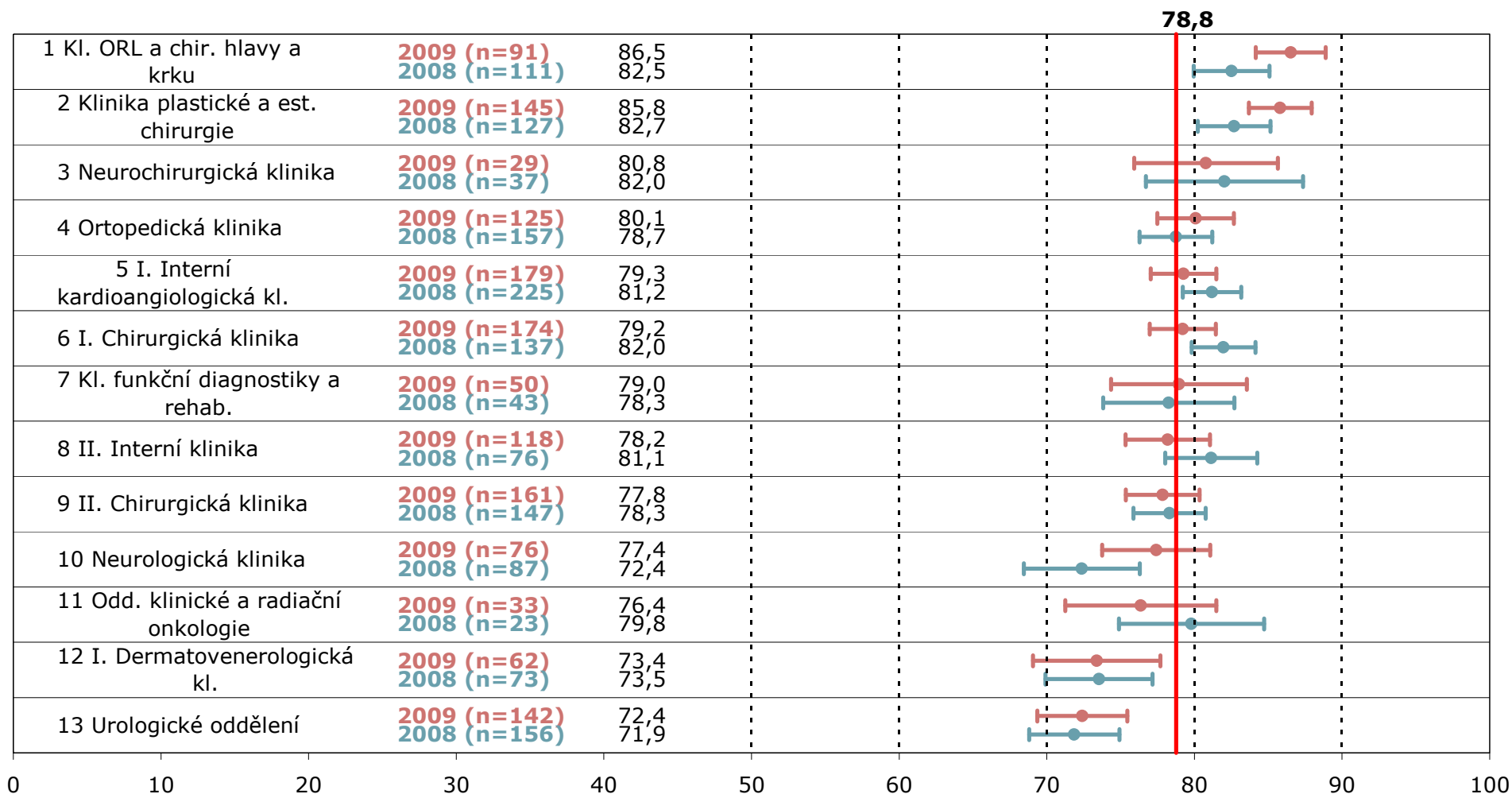


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Souhrnná spokojenost – kliniky

## FN U sv. Anny: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

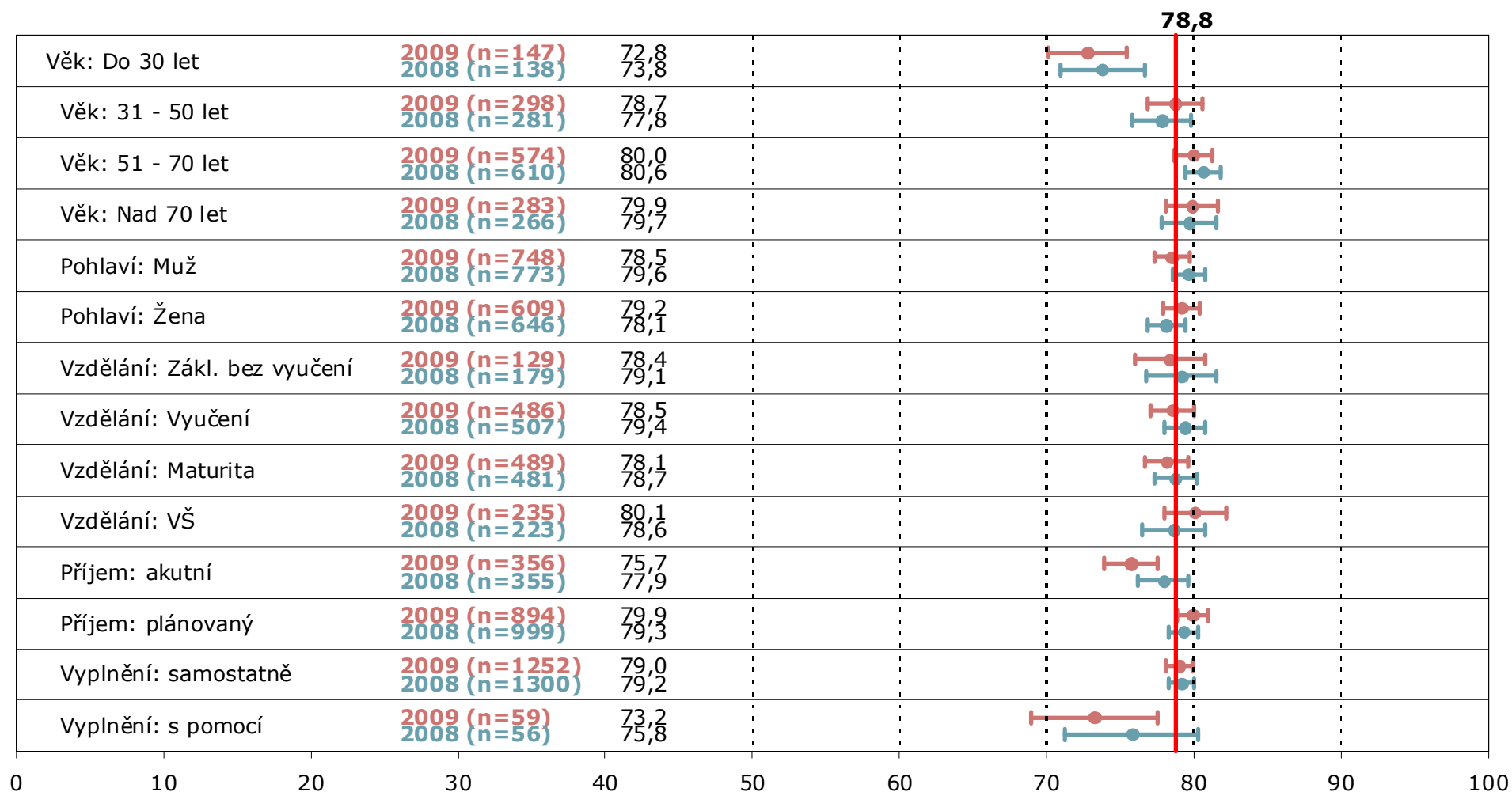


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN U sv. Anny, 2010

# Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

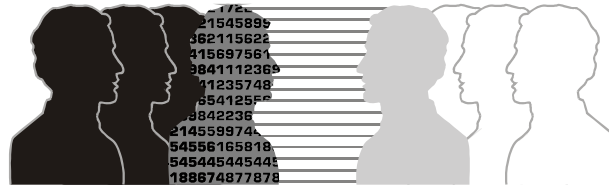
## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

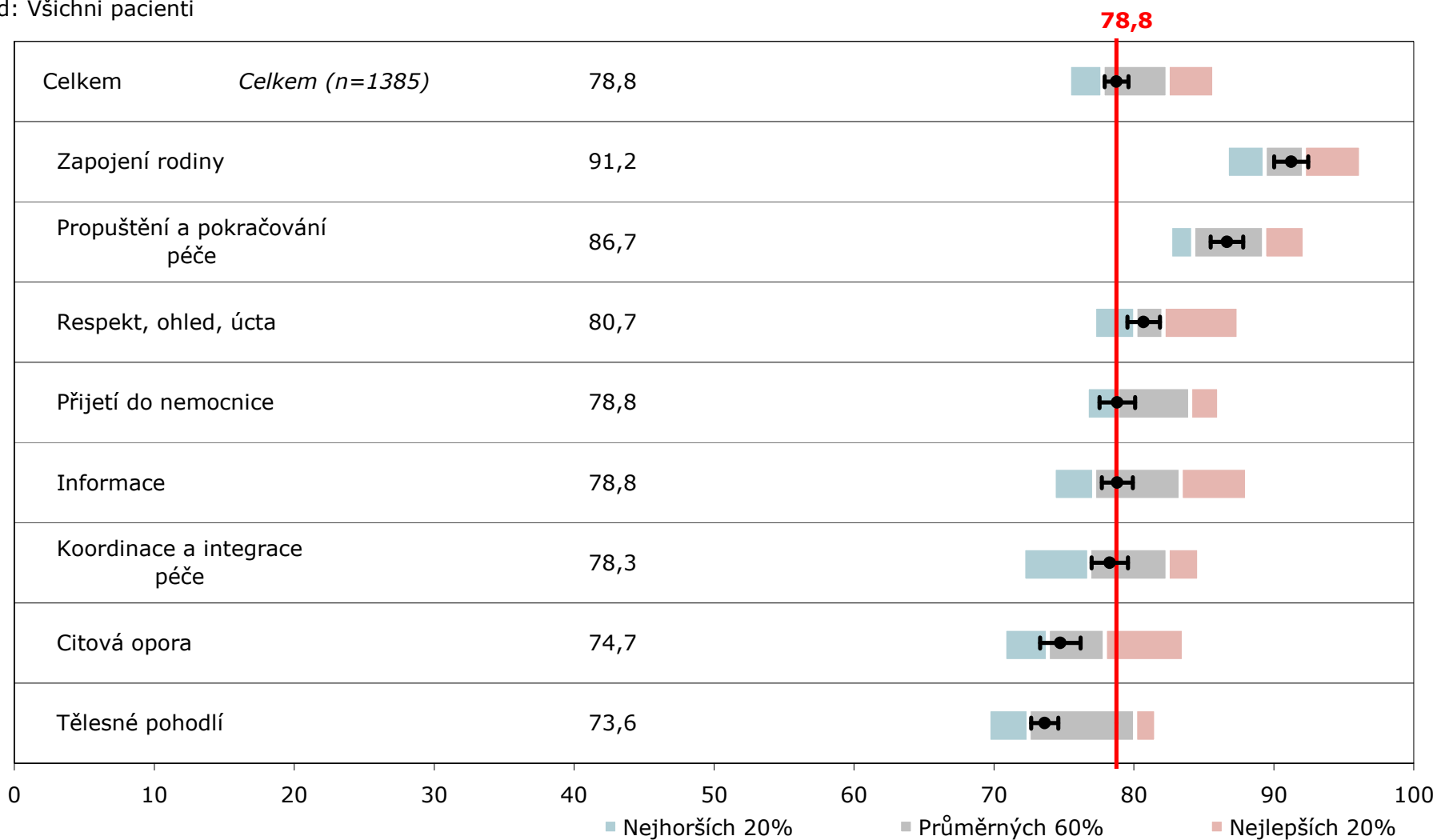




# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

# FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

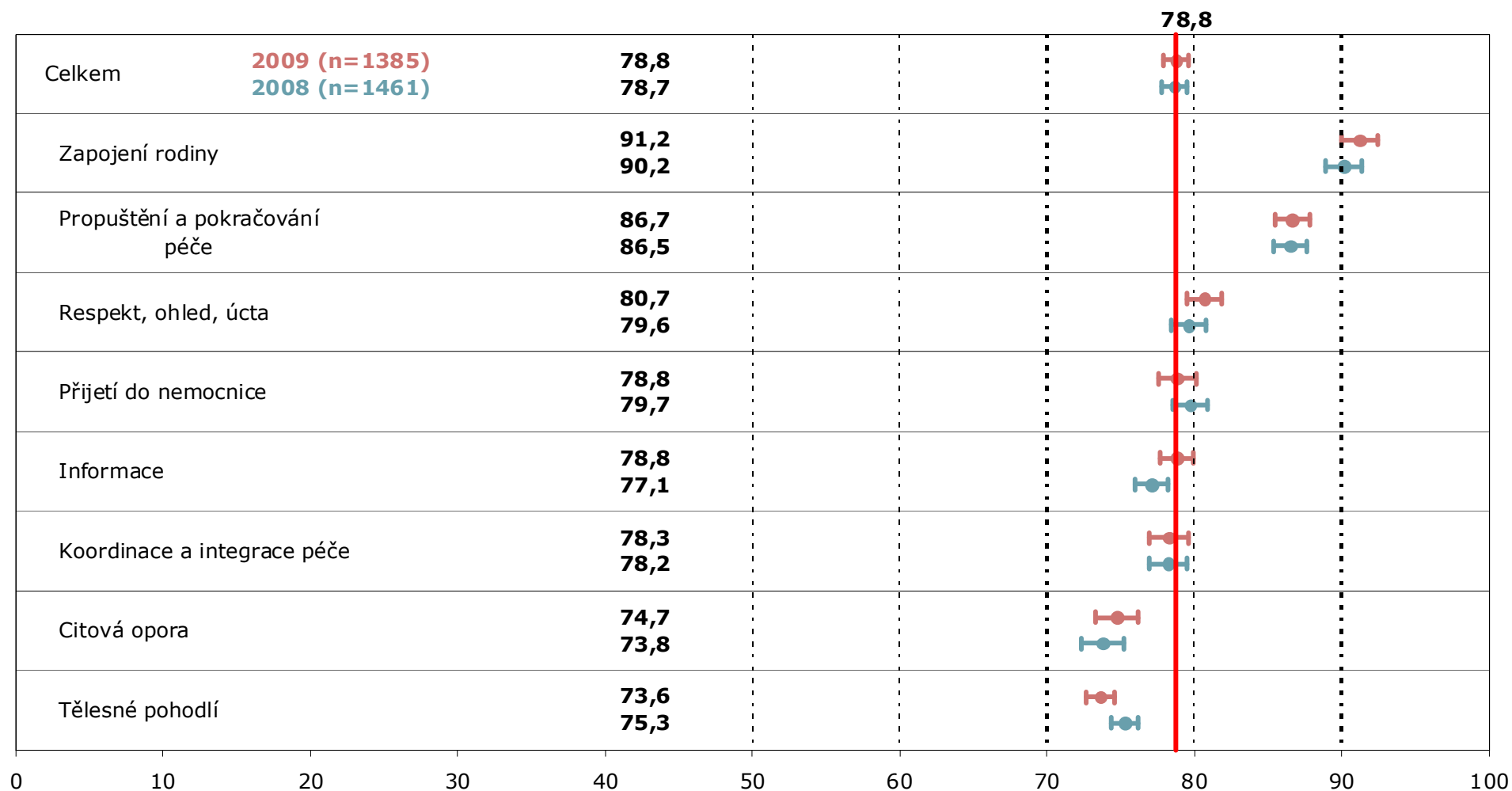
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

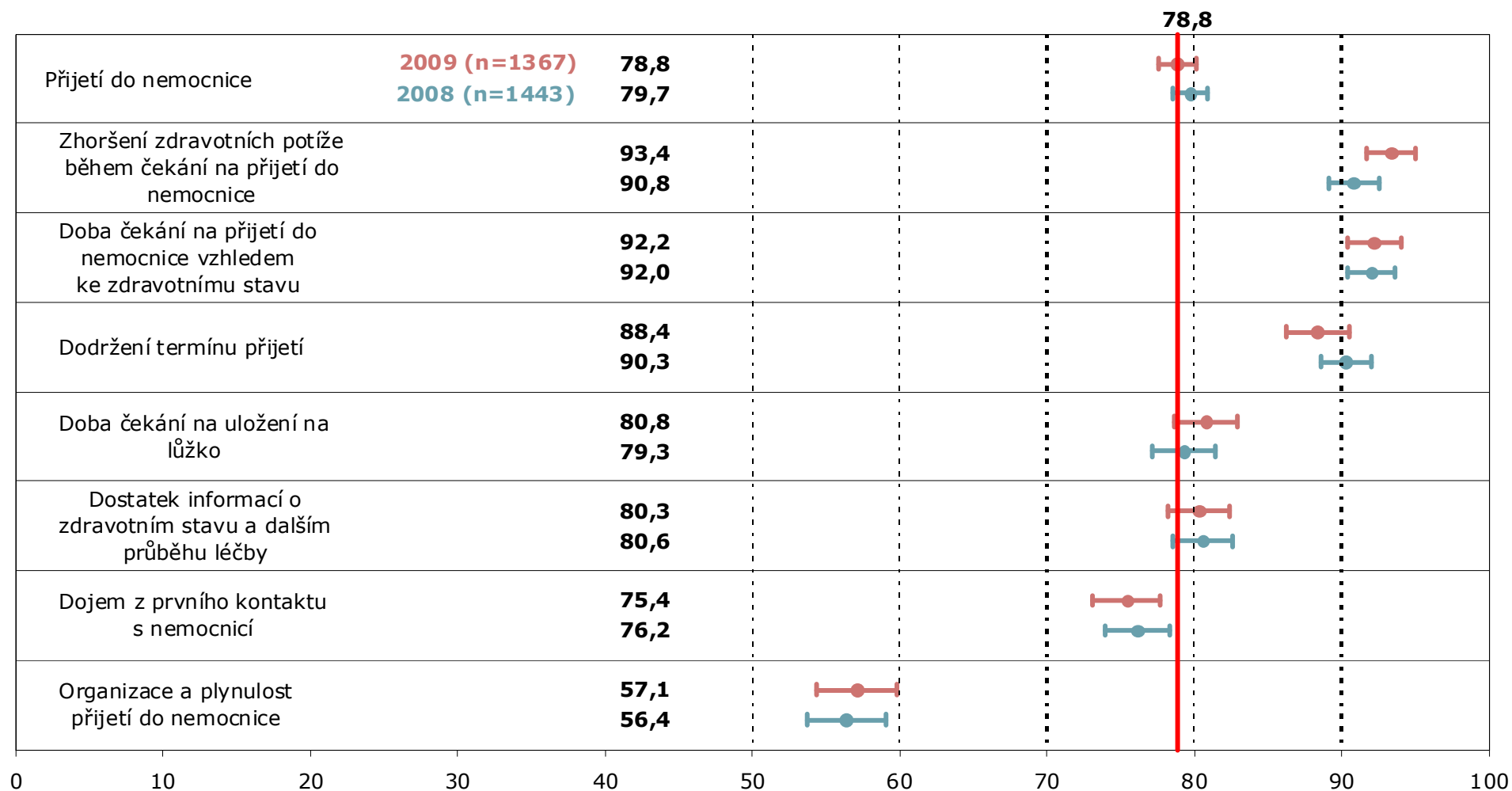
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

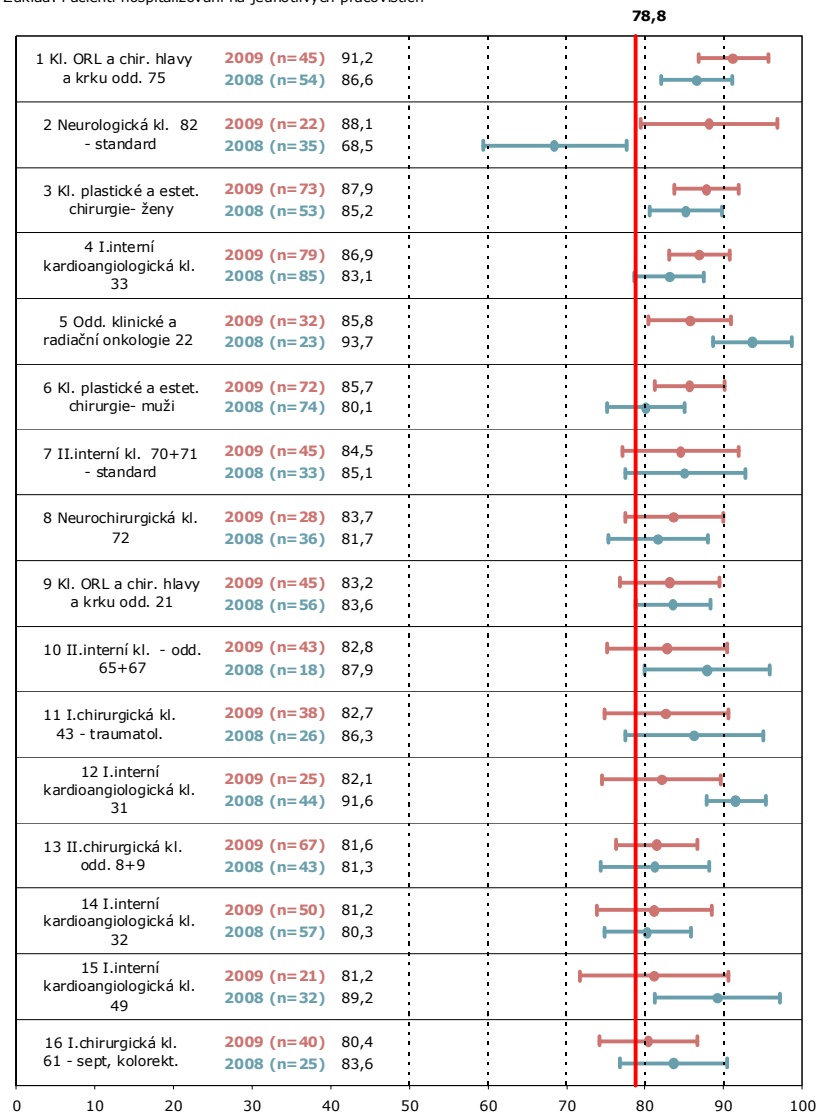
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

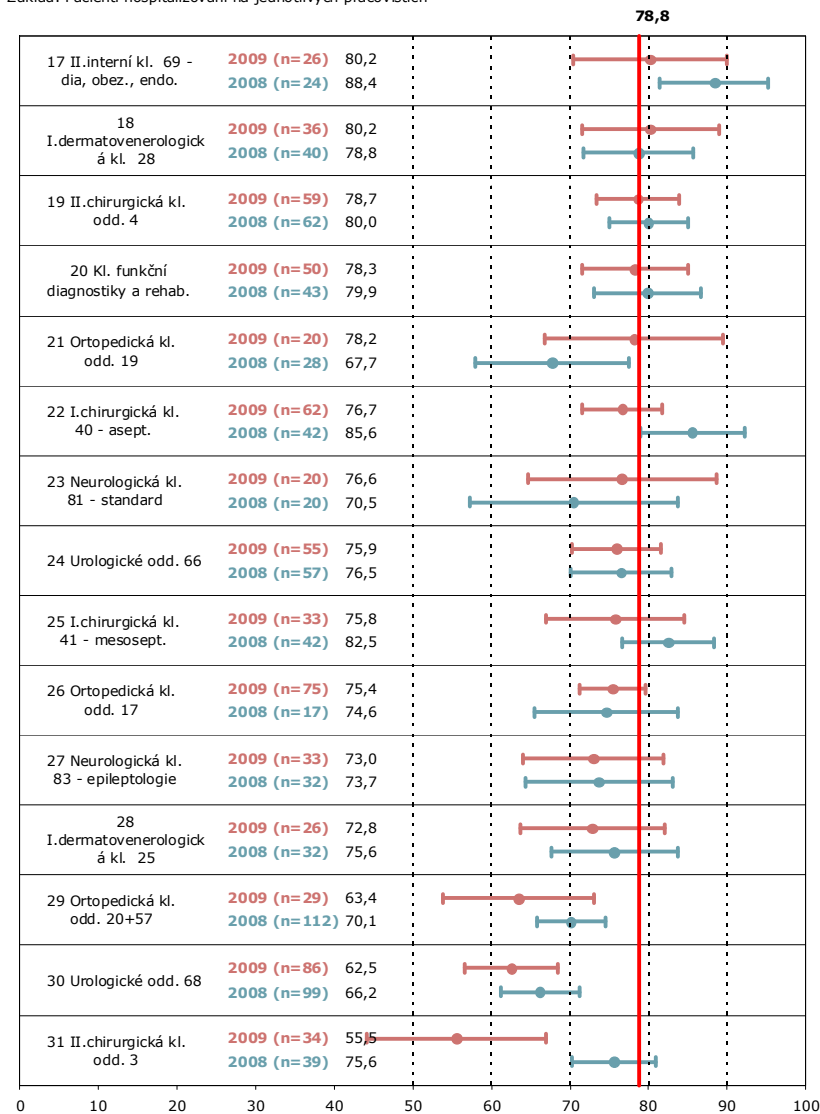
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

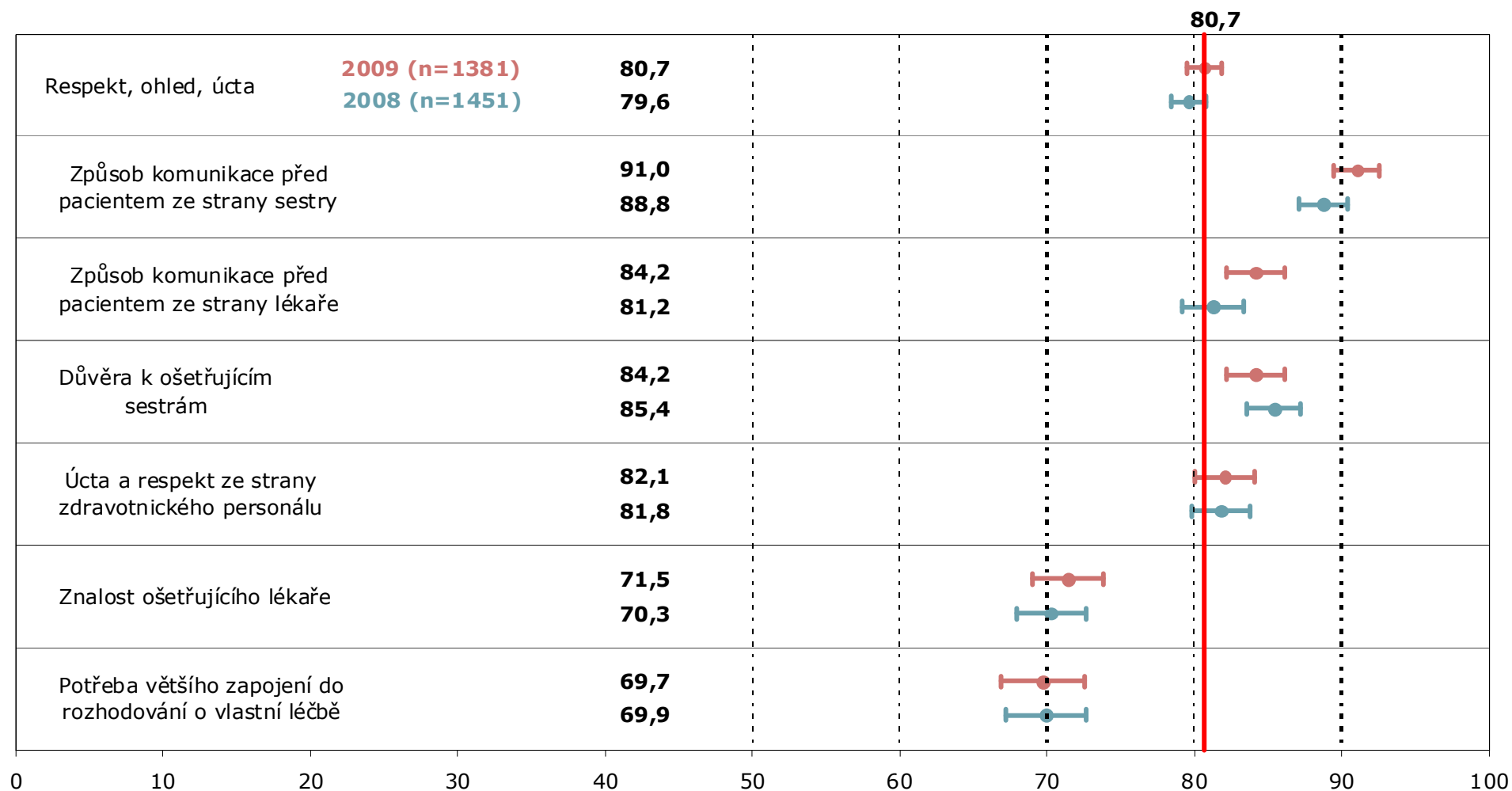
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

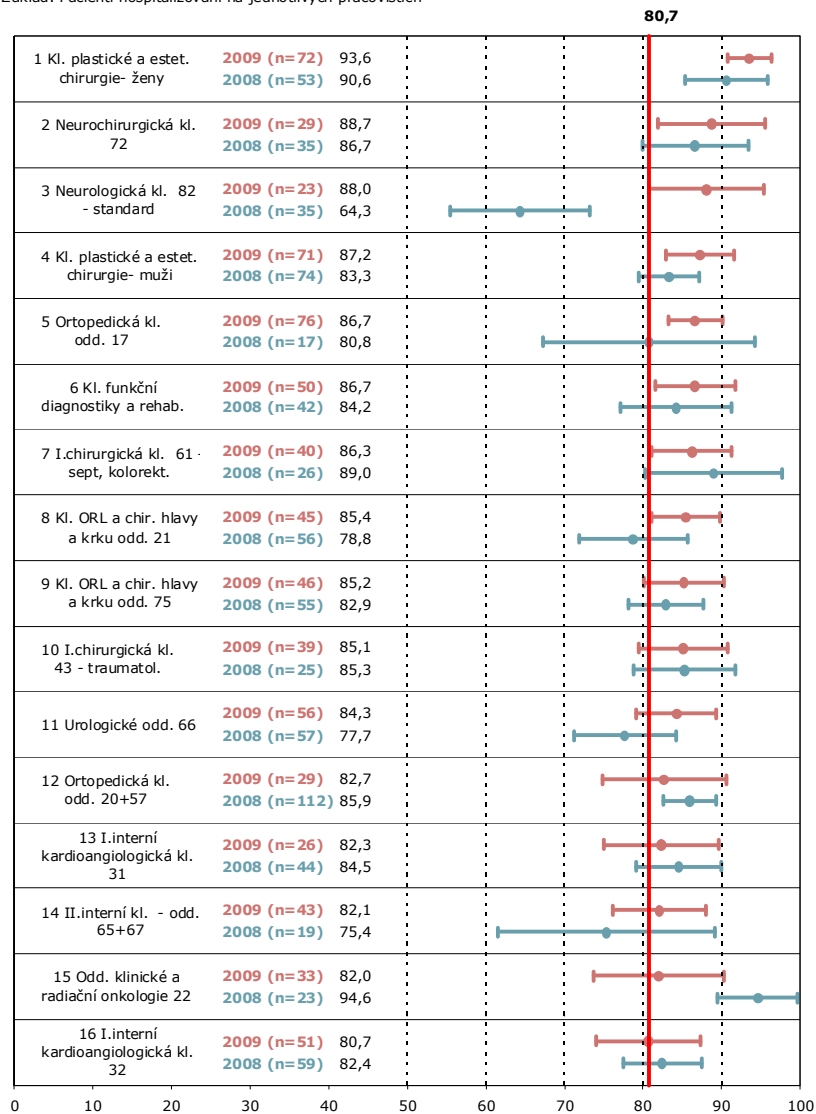
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

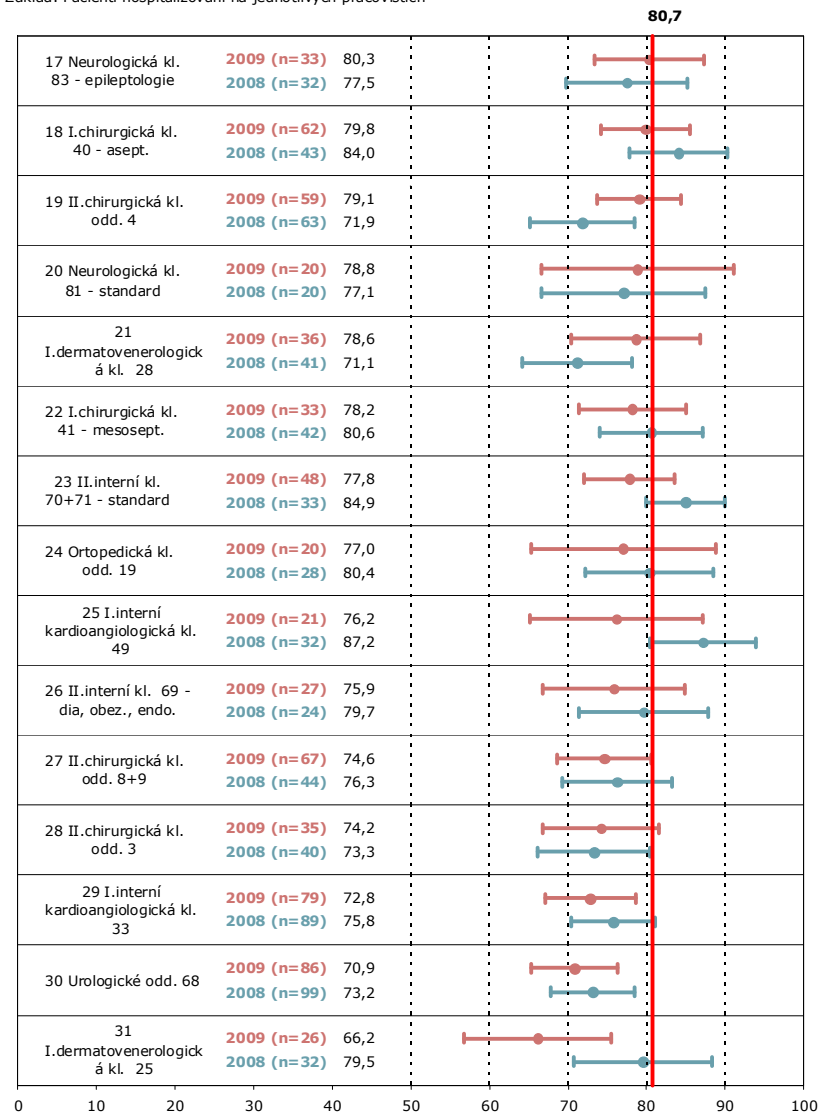
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

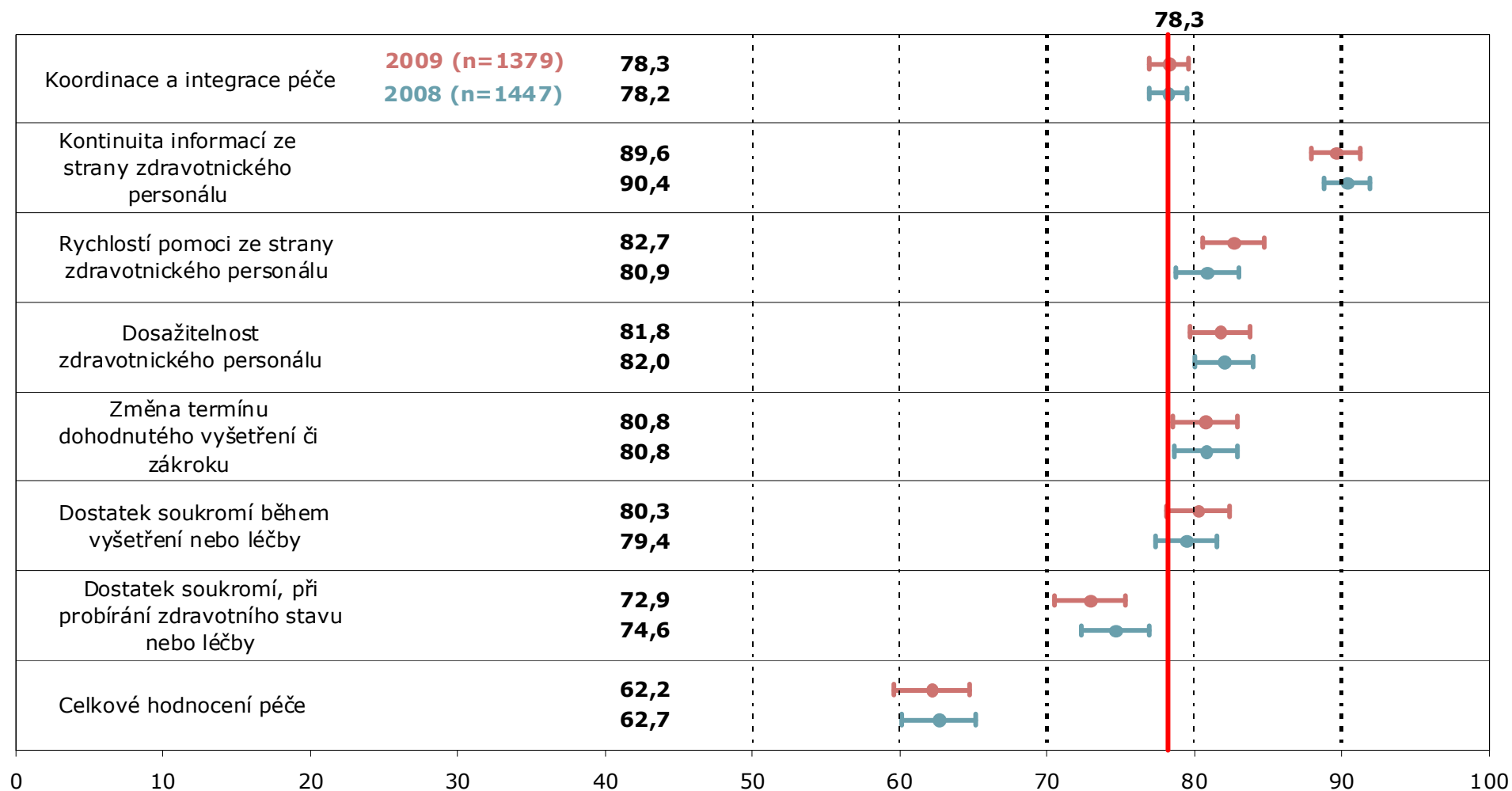
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

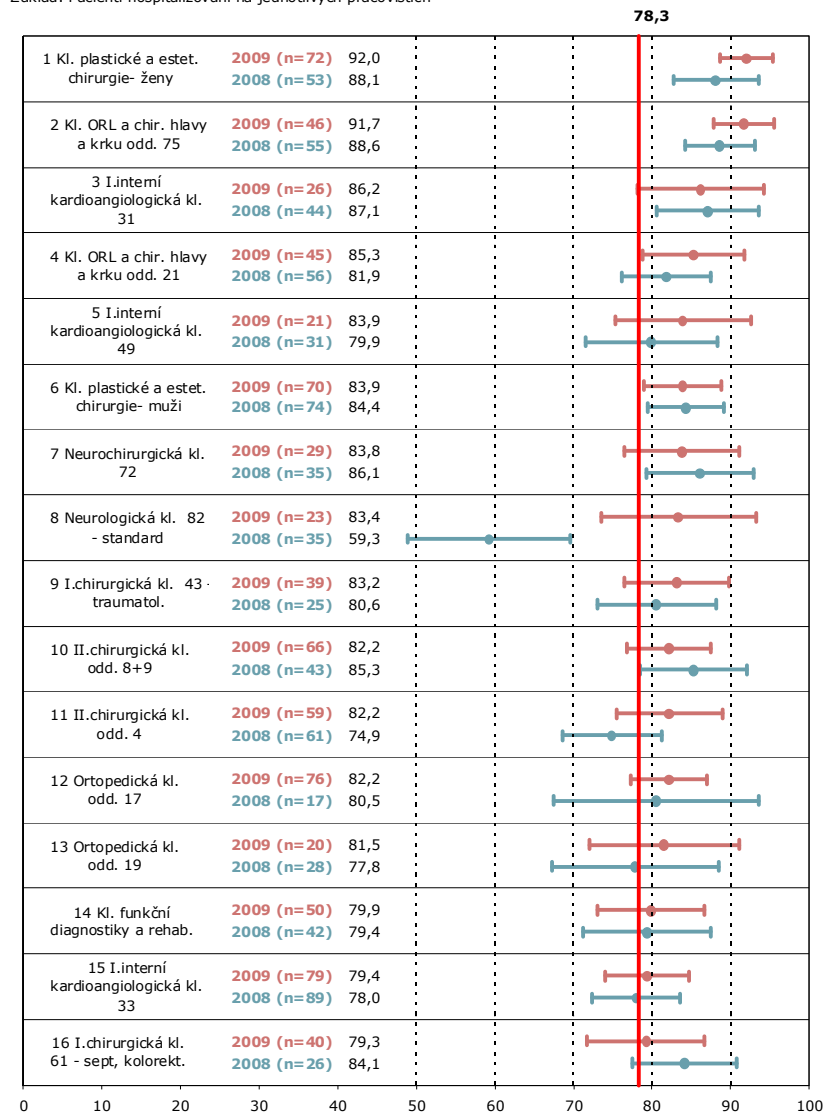


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



## FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

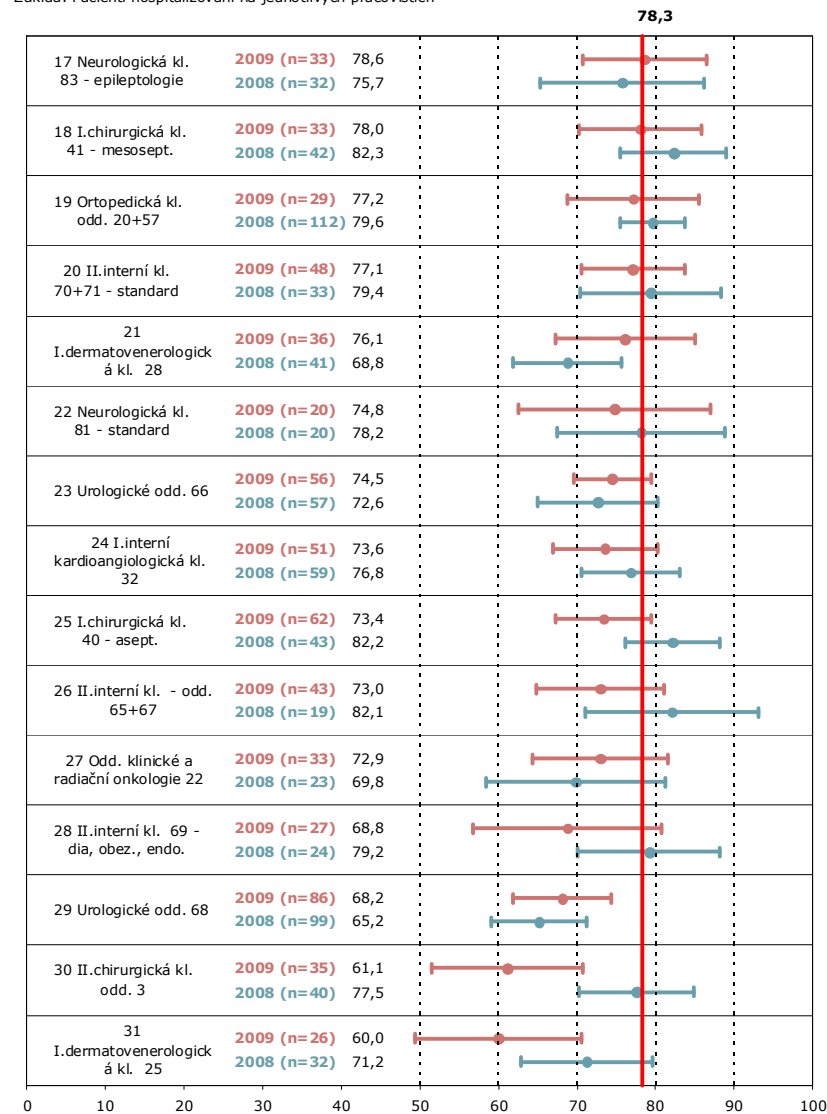
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

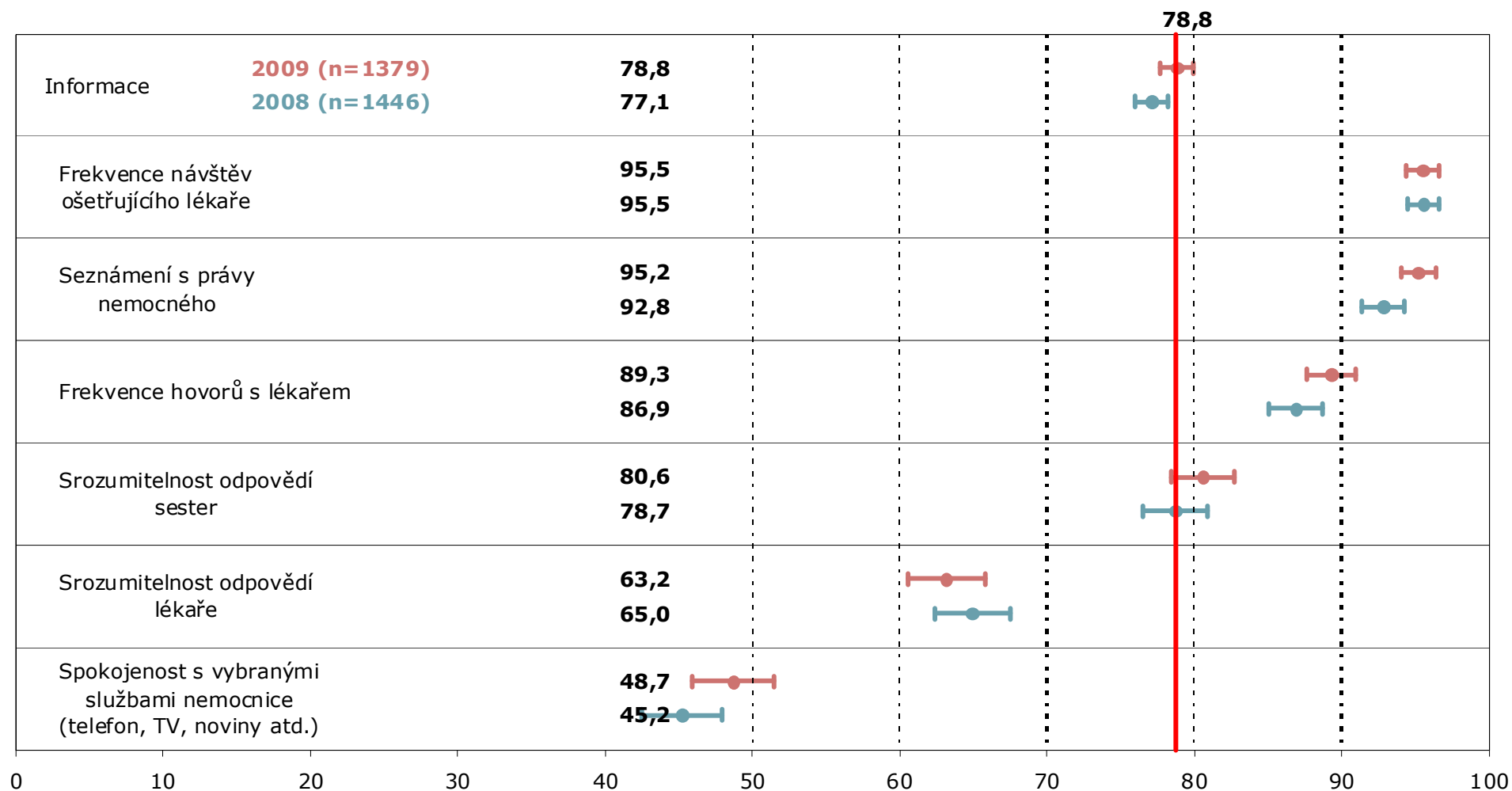
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Informace, komunikace

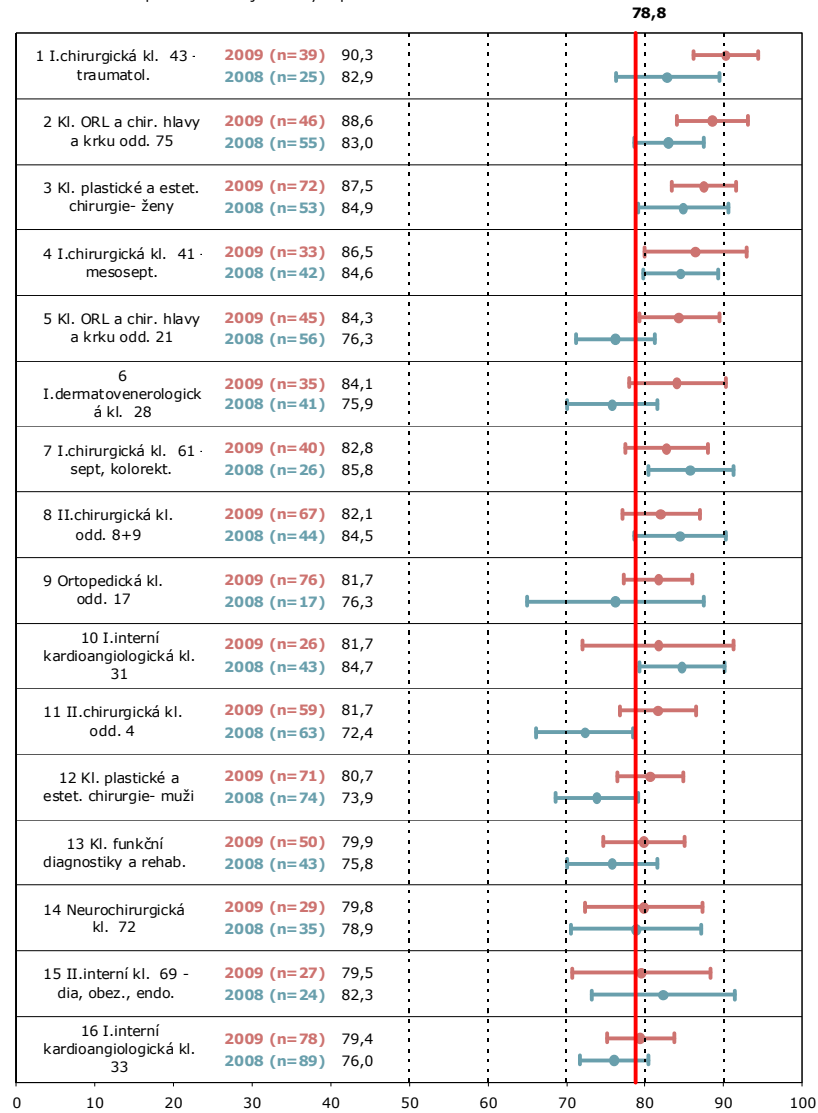
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Informace, komunikace

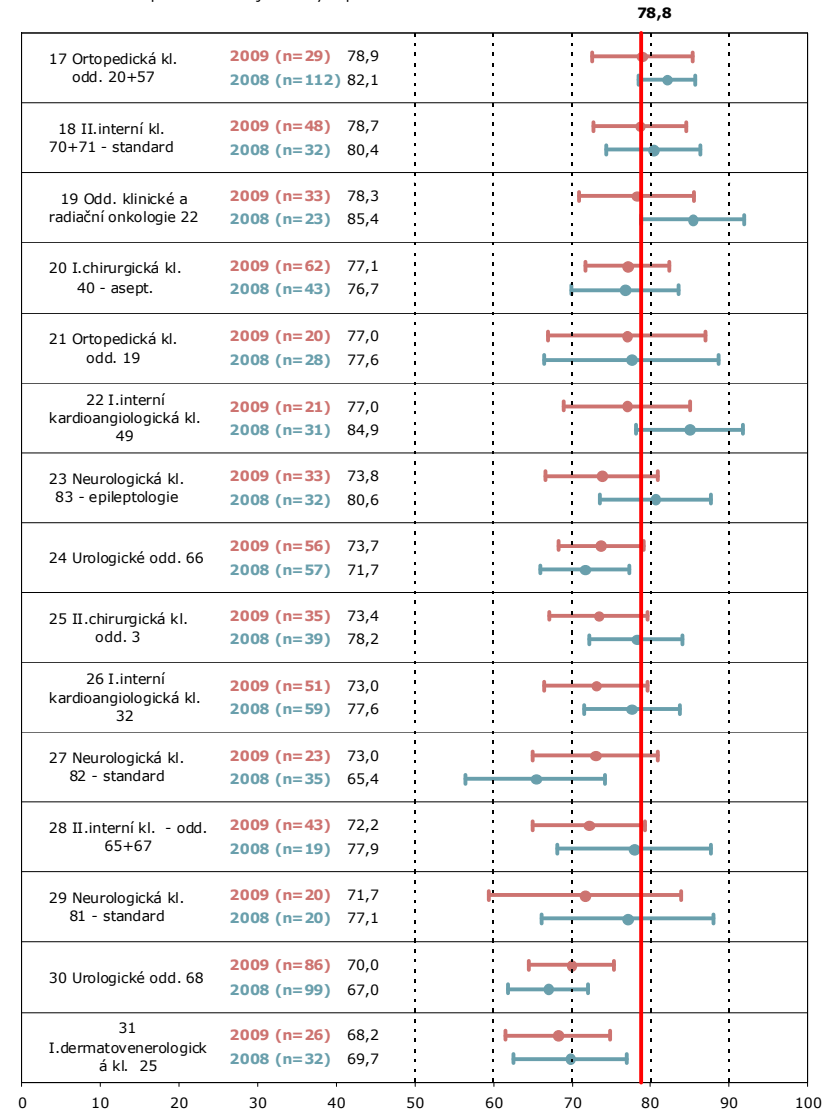
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Informace, komunikace

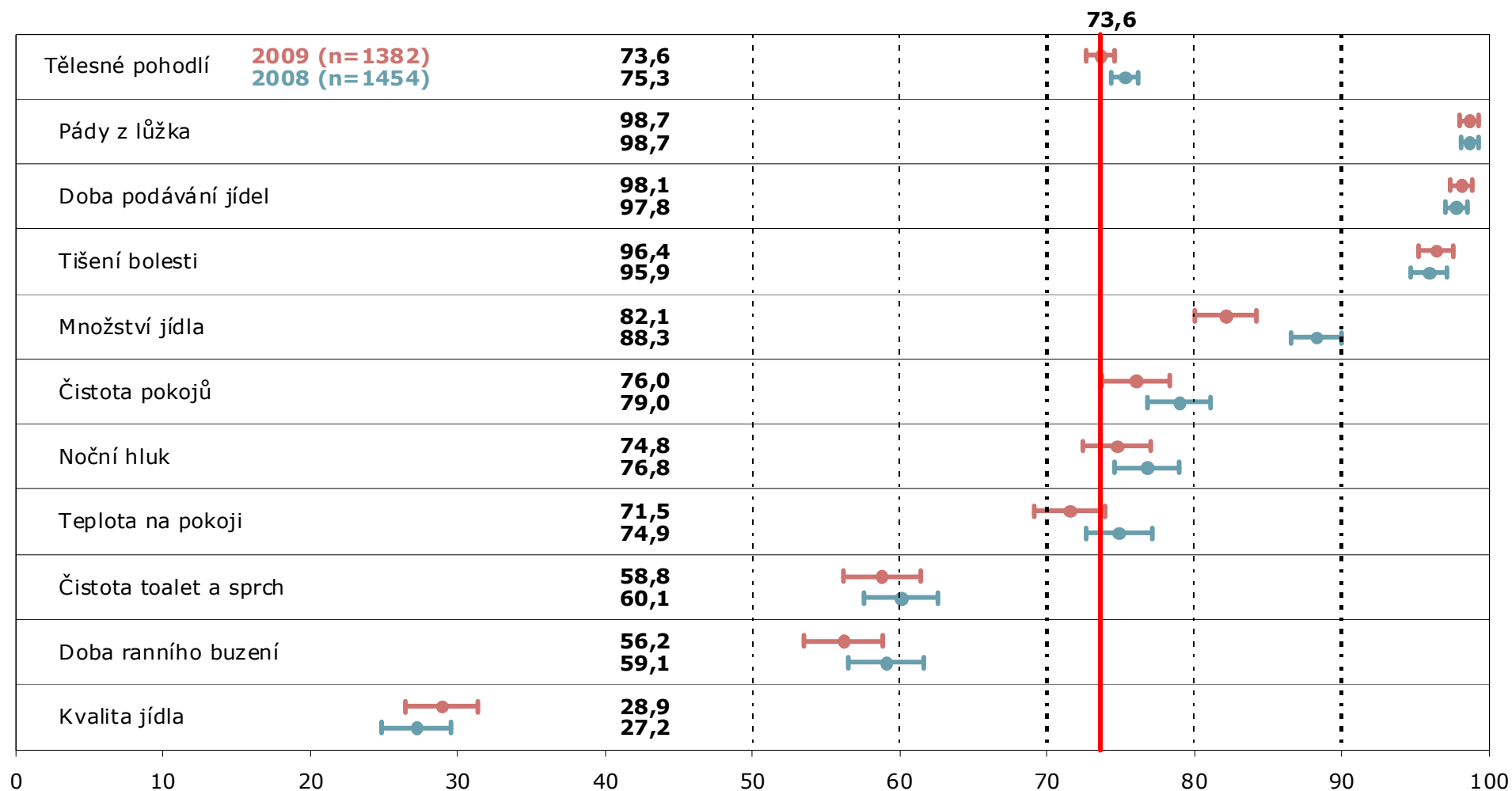
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

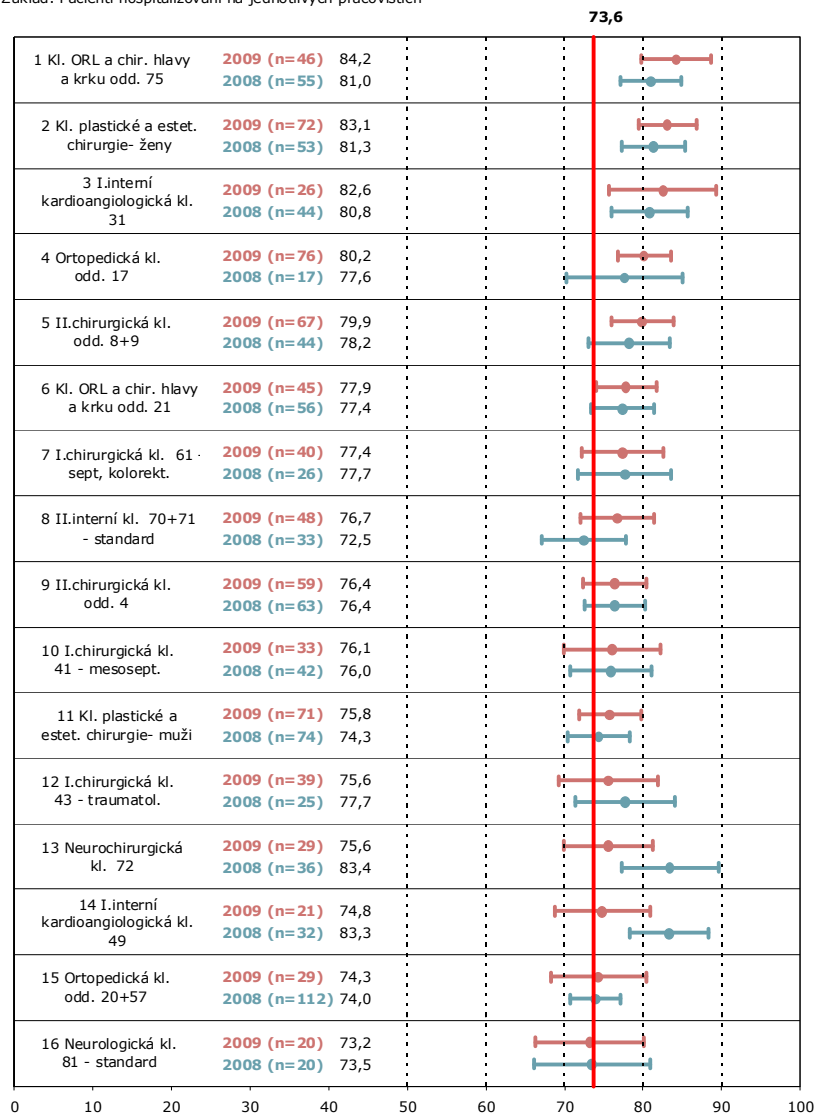
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

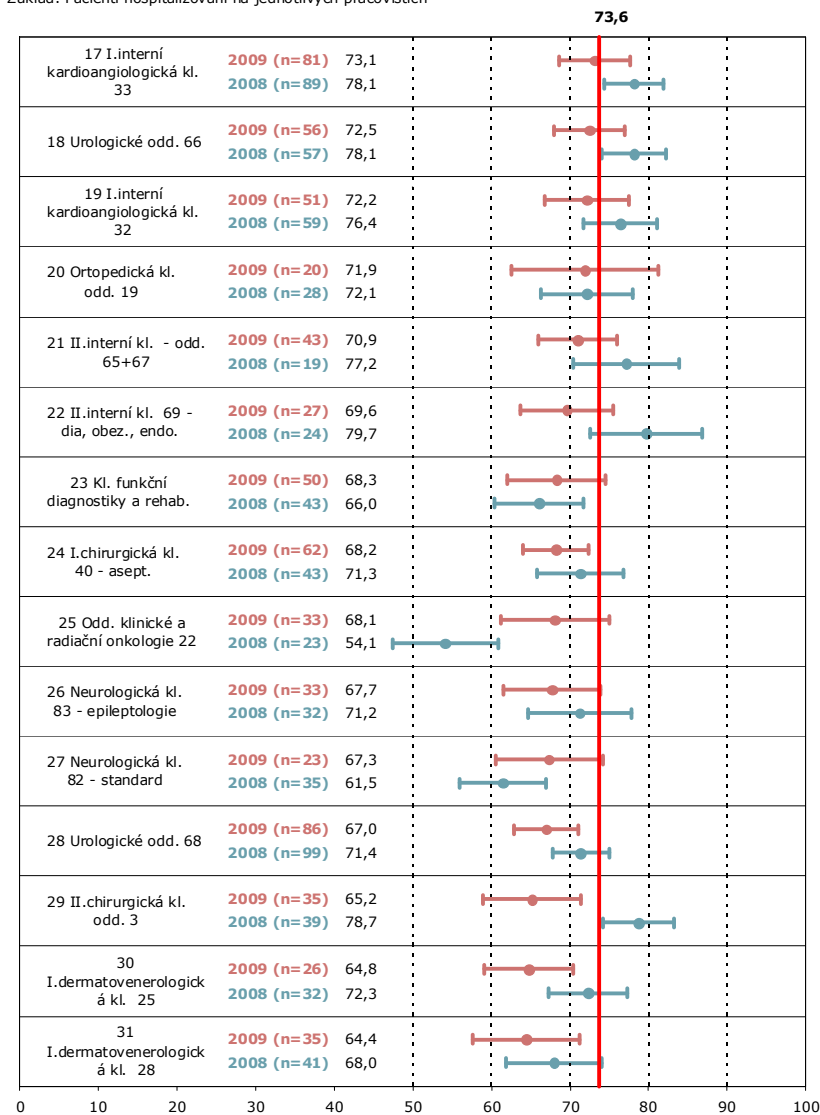
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

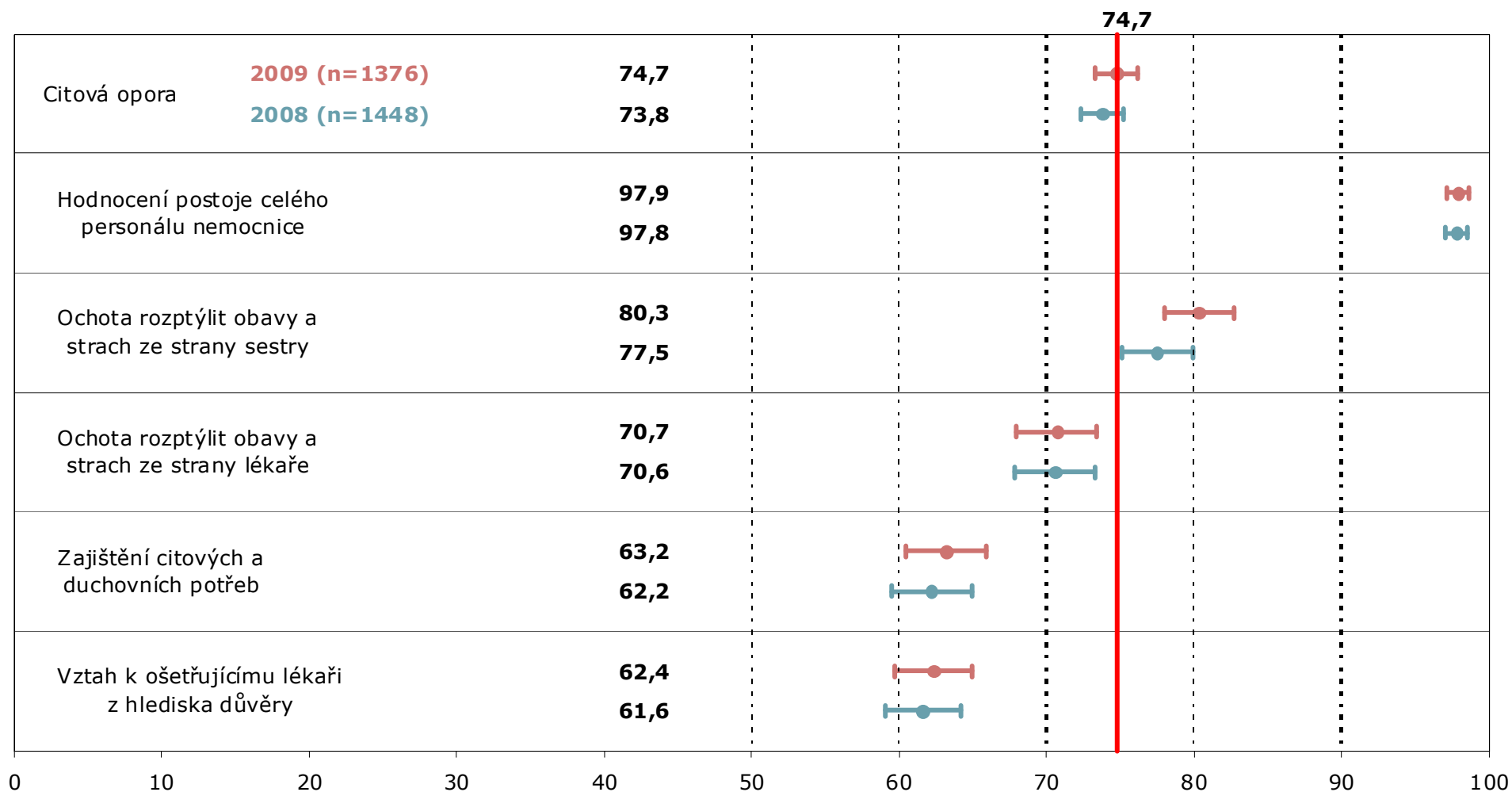
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Citová opora

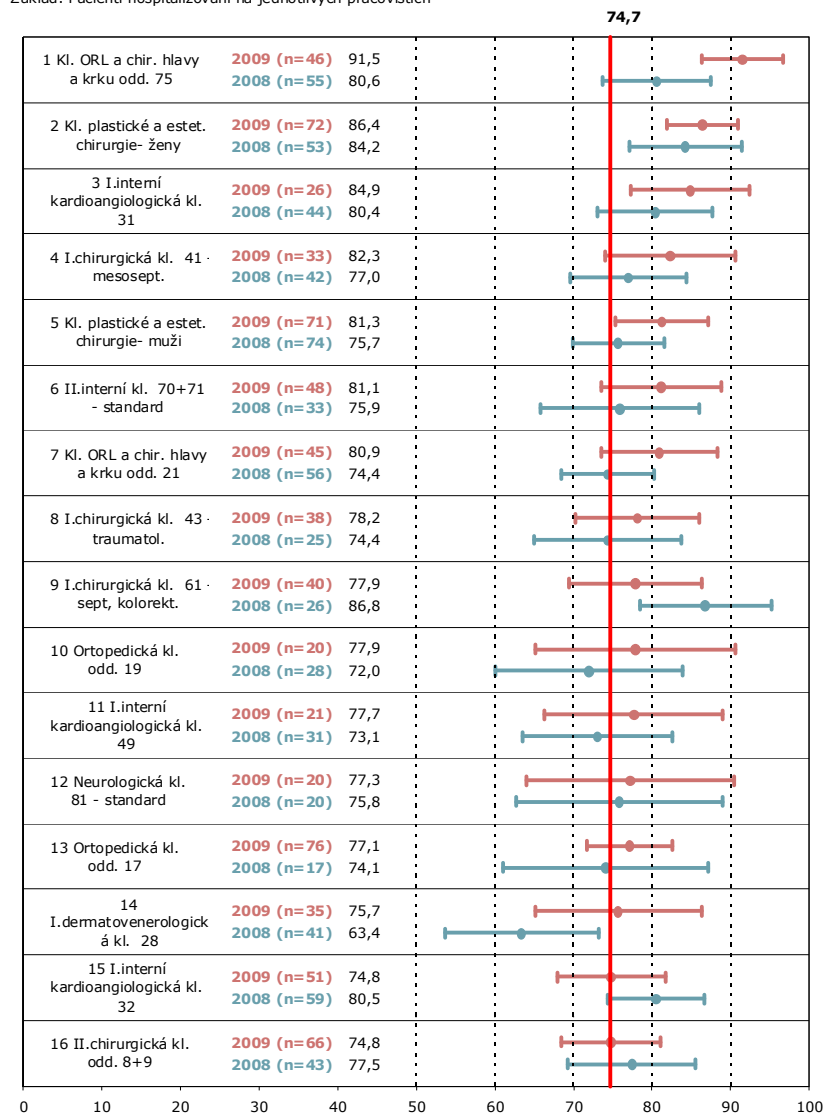
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Citová opora

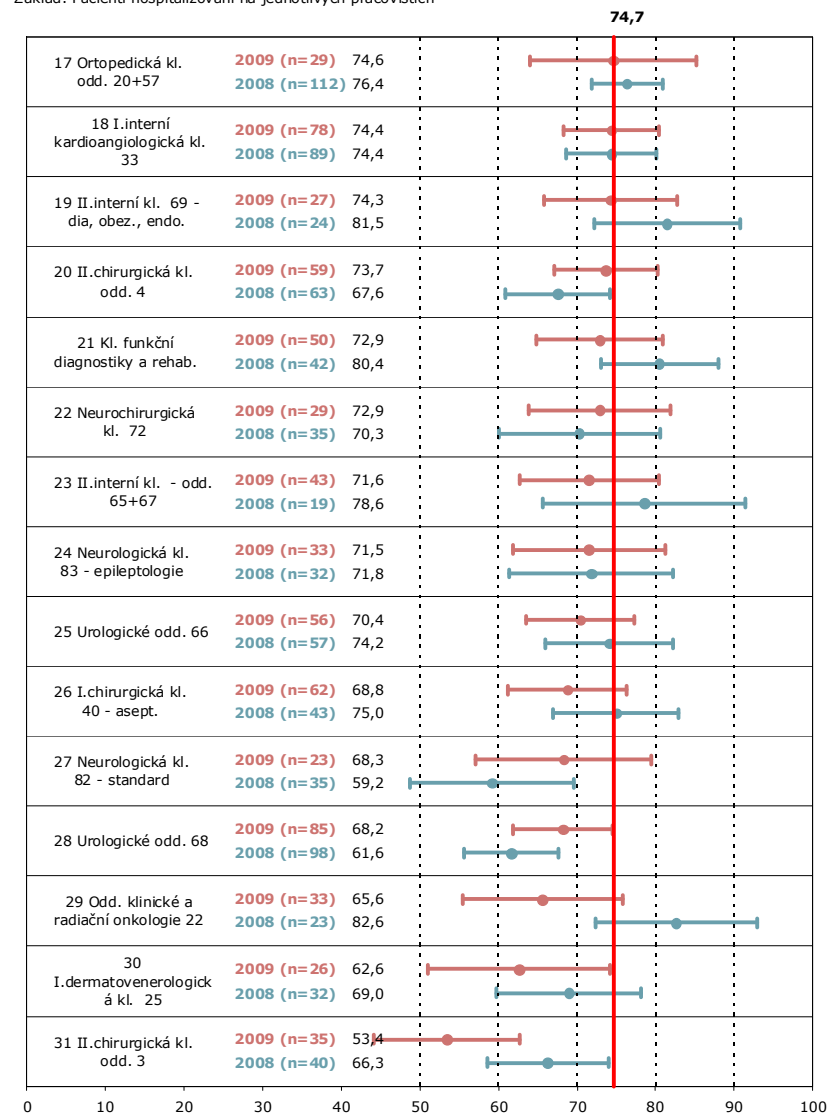
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Citová opora

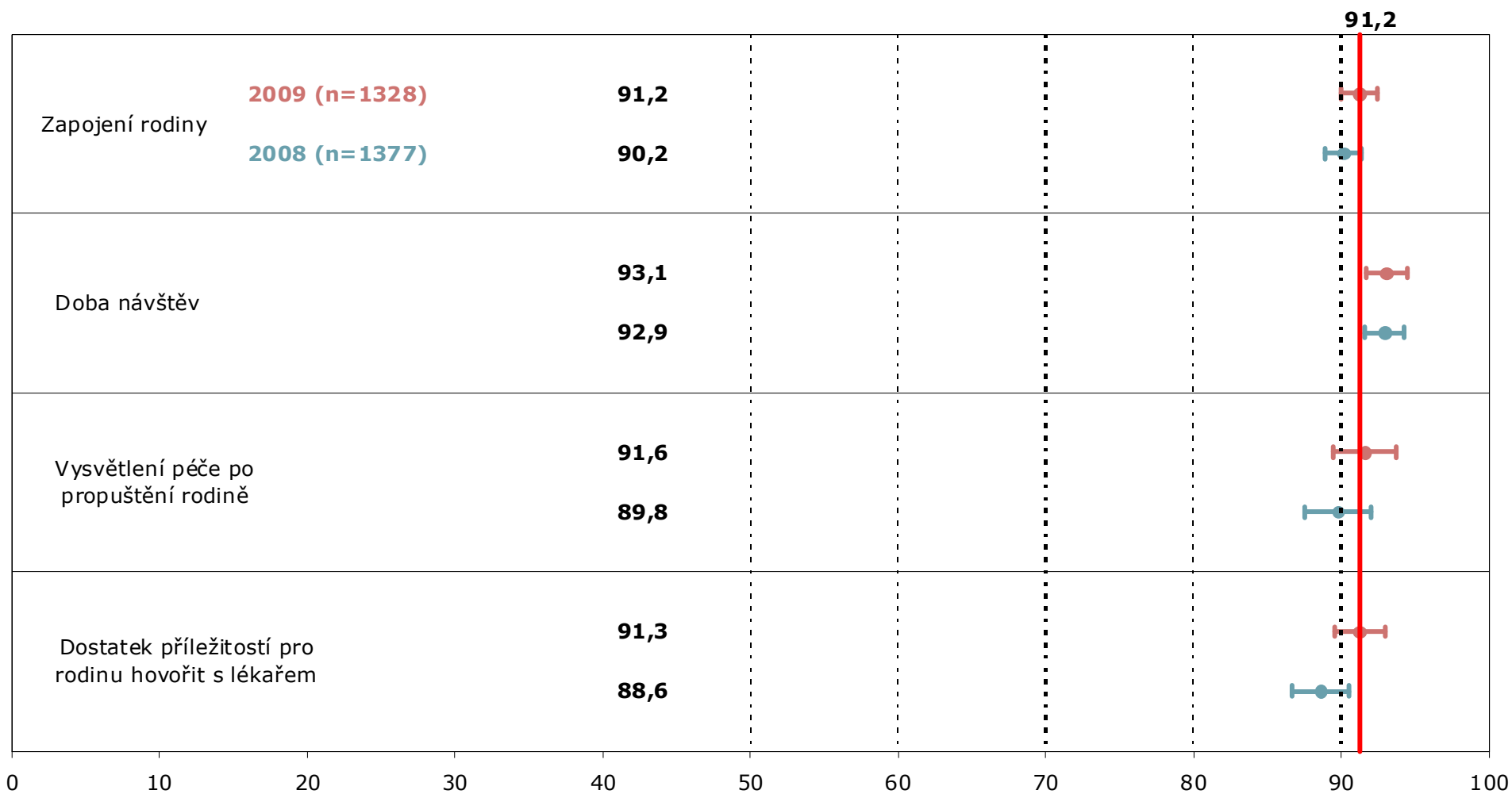
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

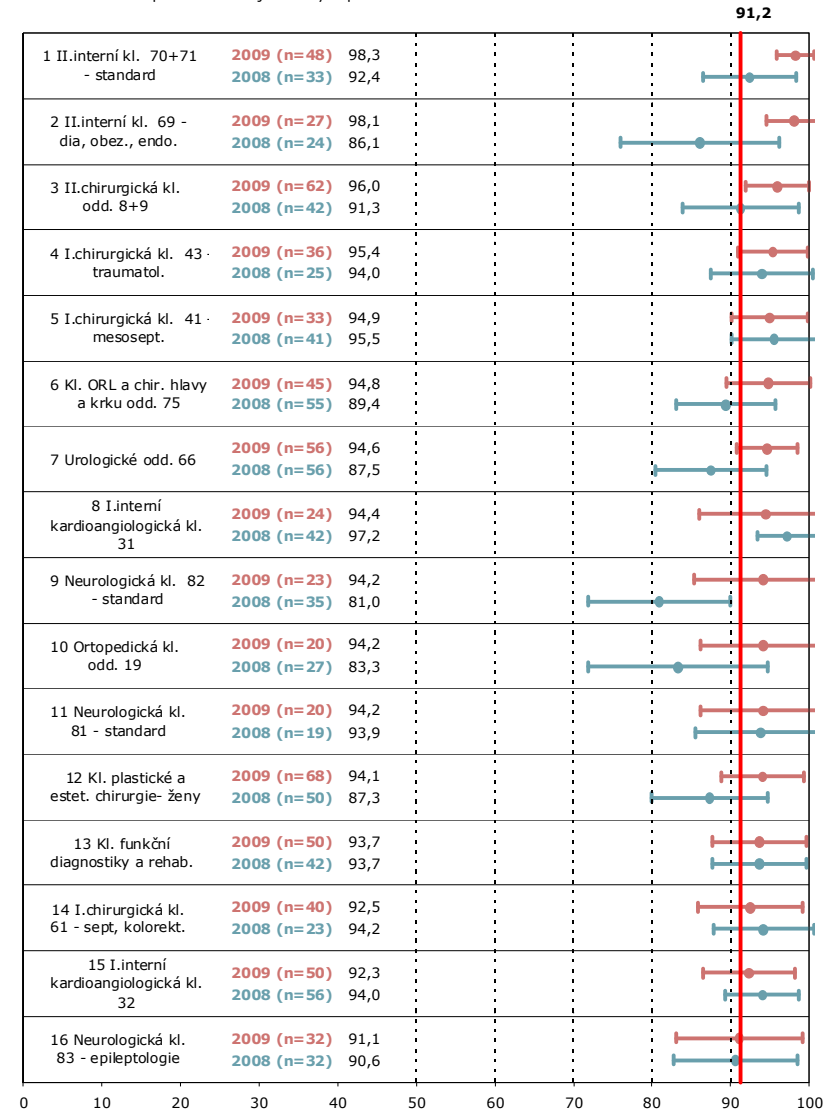


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



## FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

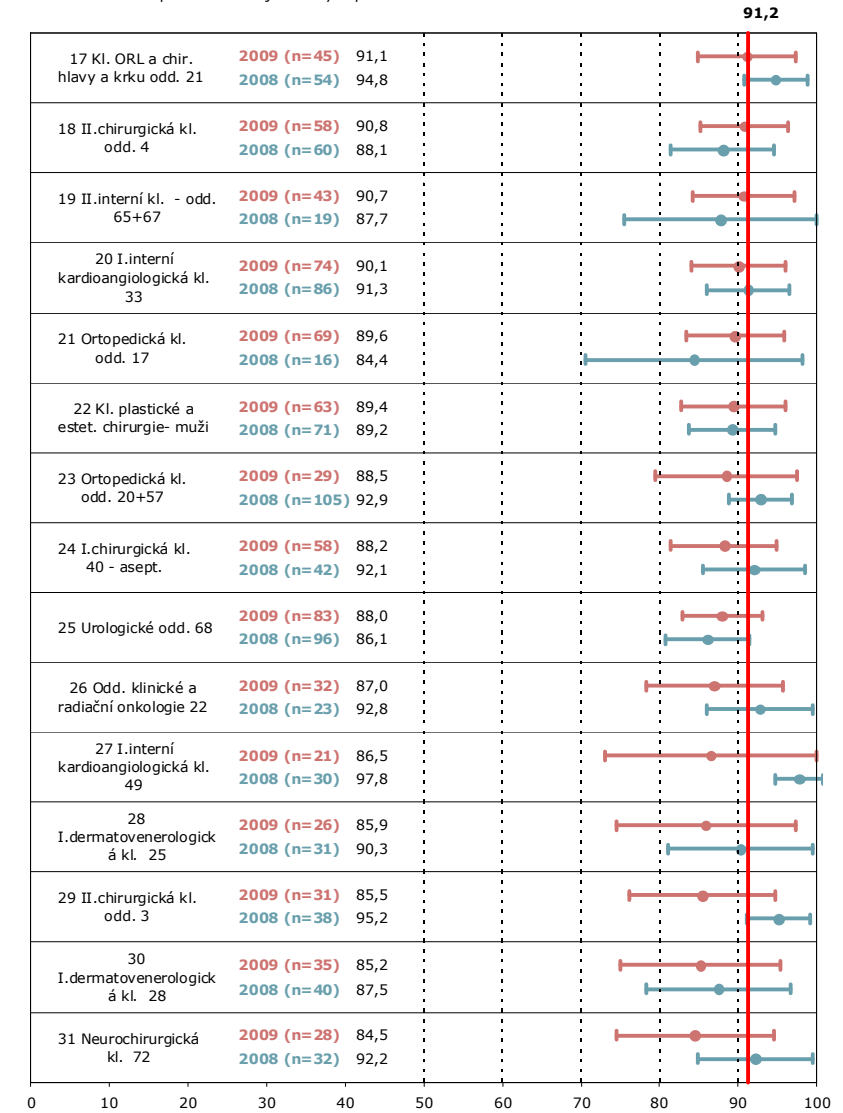
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

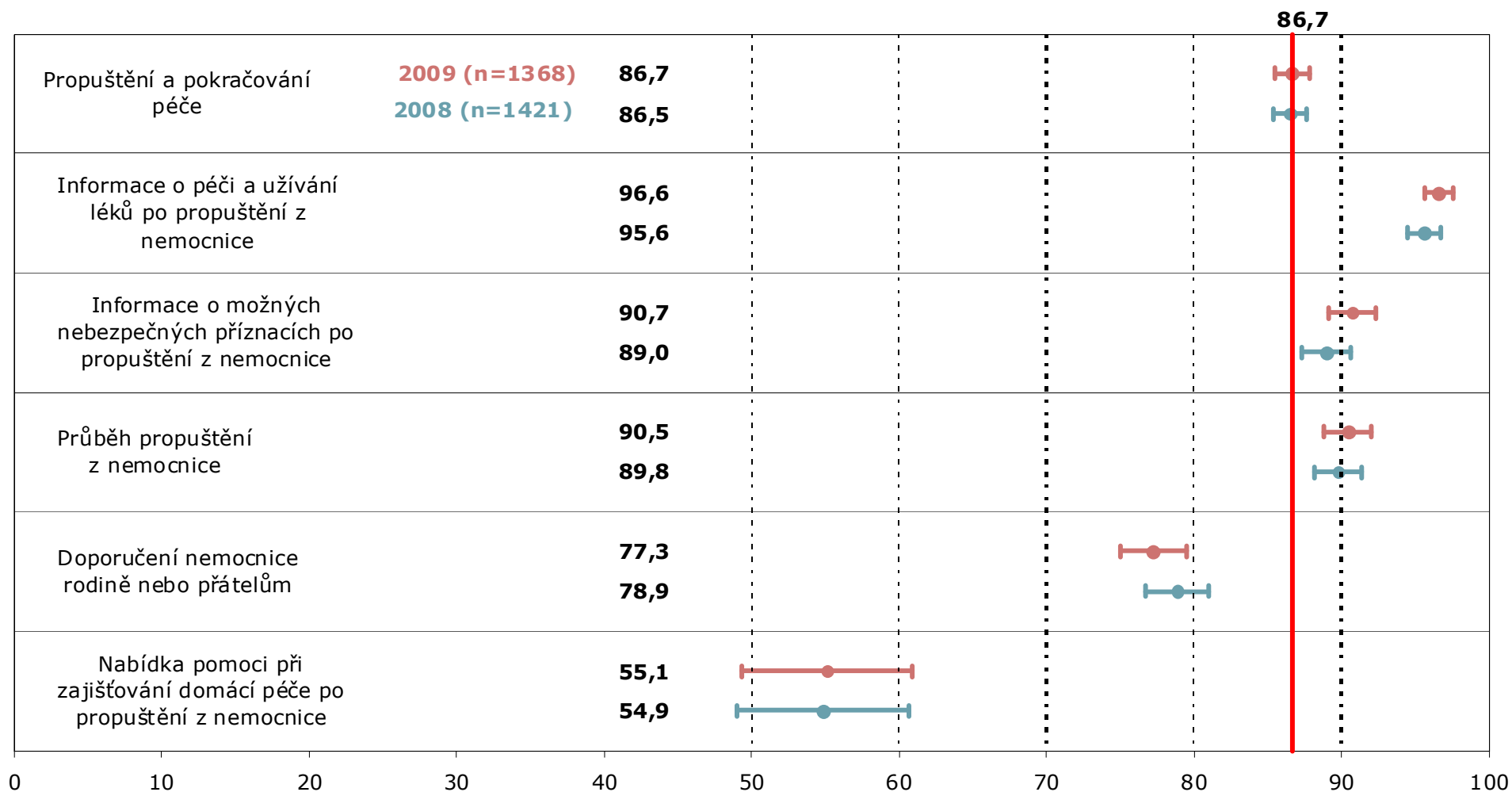
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

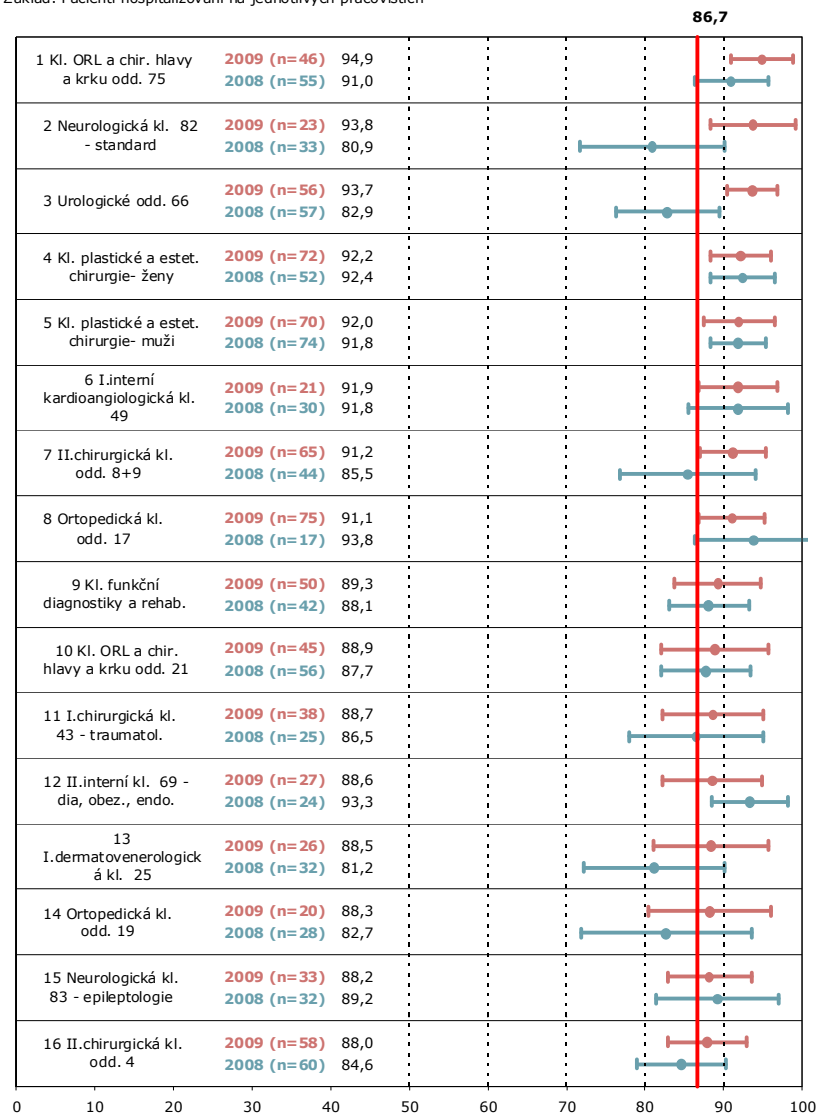
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

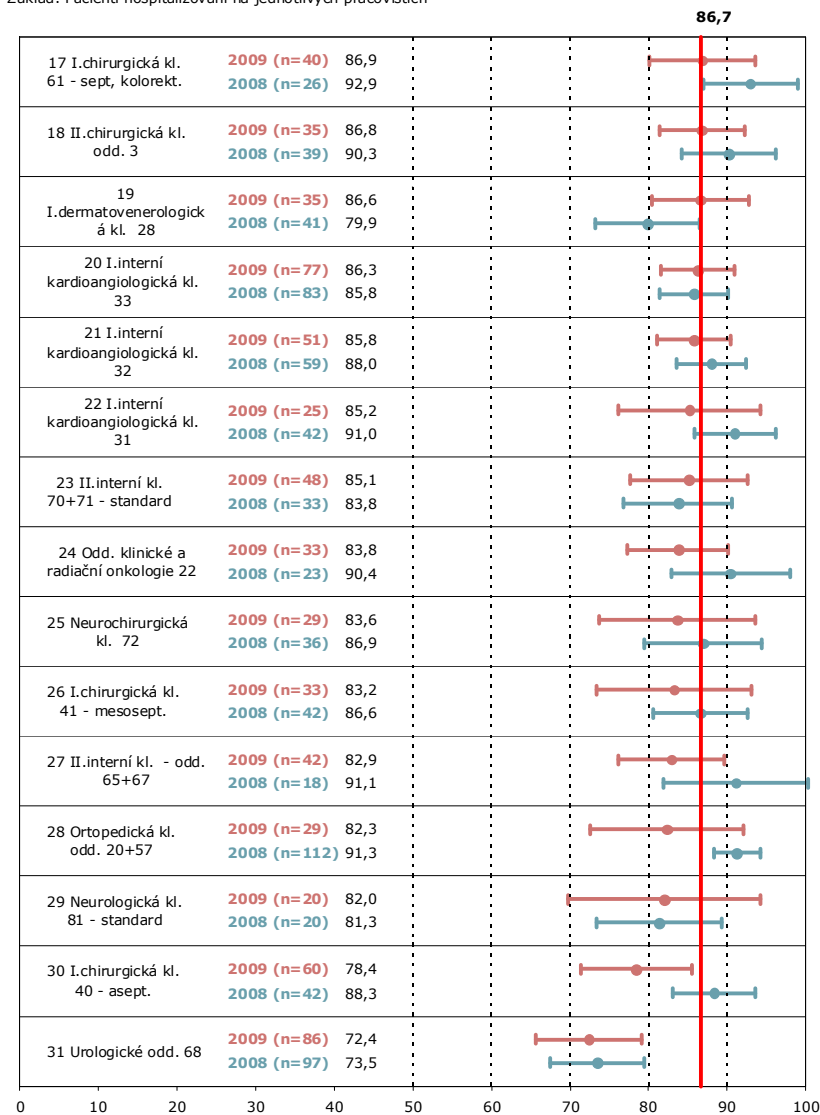
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



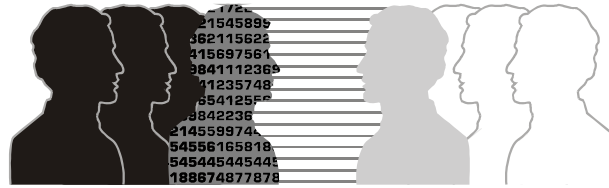
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

## Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní kardiologická kl. 31						+			
I.interní kardiologická kl. 32					-				
I.interní kardiologická kl. 33		+	-						
I.interní kardiologická kl. 49									
II.interní kl. - odd. 65+67					-				
II.interní kl. 70+71 - standard							+		
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.				-					
Neurologická kl. 81 - standard									
Neurologická kl. 82 - standard									
Neurologická kl. 83 - epileptologie						-			
I.dermatovenerologická kl. 25	-		-	-	-	-	-		
I.dermatovenerologická kl. 28						-			
I.chirurgická kl. 40 - asept.	-					-			-
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.					+				
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.									
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.					+				
II.chirurgická kl. odd. 3	-	-		-		-	-		
II.chirurgická kl. odd. 4									
II.chirurgická kl. odd. 8+9			-			+			
Ortopedická kl. odd. 17			+			+			
Ortopedická kl. odd. 19									
Ortopedická kl. odd. 20+57		-							
Neurochirurgická kl. 72									
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+	+	+						+
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+	+	+	+	+	+		+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21	+								
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+	+		+	+	+	+		+
Odd. klinické a radiační onkologie 22							-		
Urologické odd. 66					-				+
Urologické odd. 68	-	-	-	-	-	-	-		-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.						-			

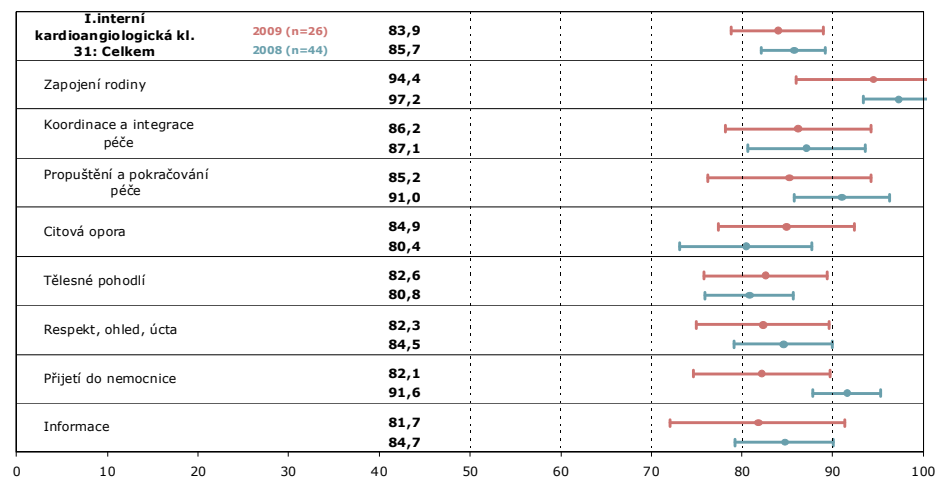
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

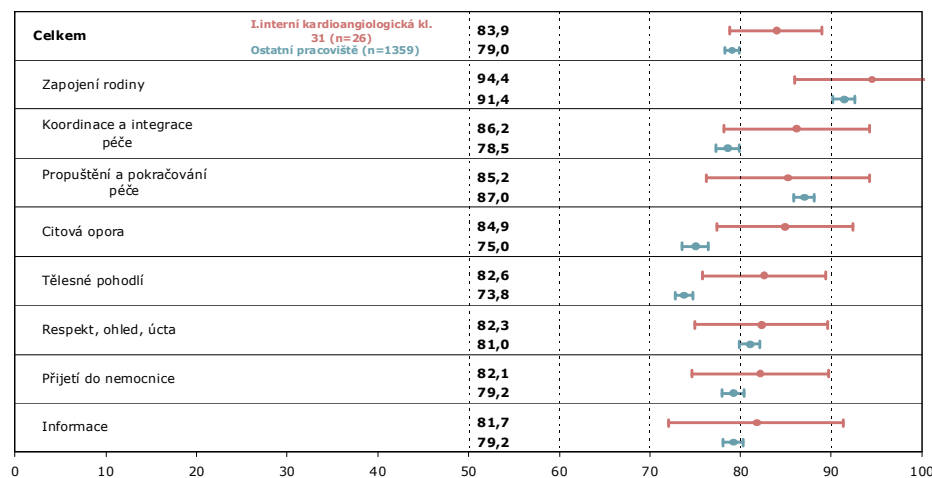
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

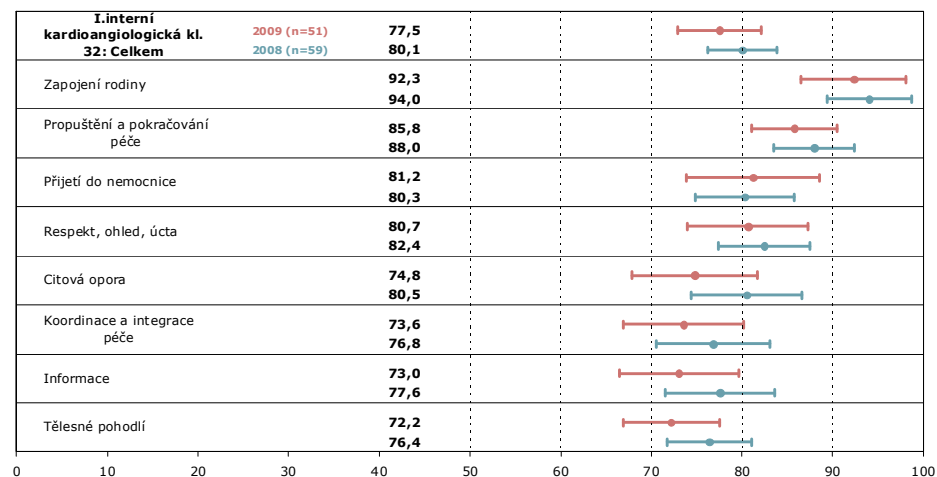
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

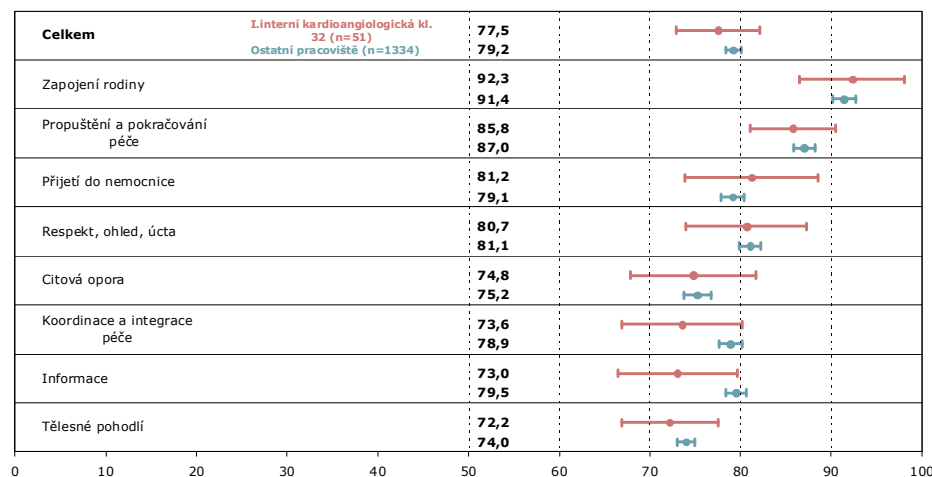
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

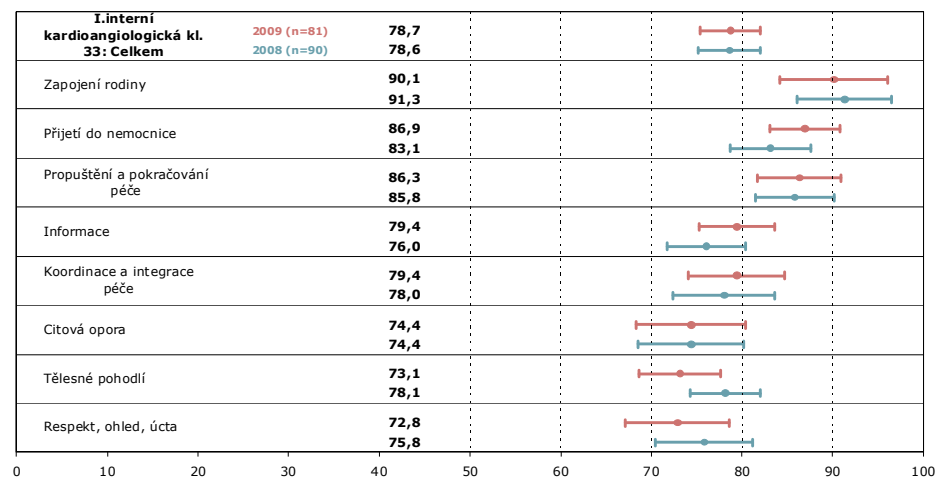


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

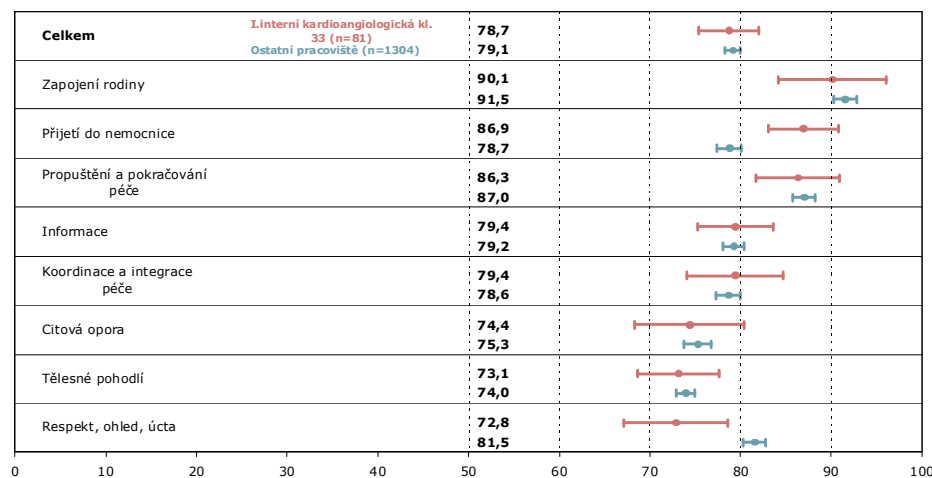
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

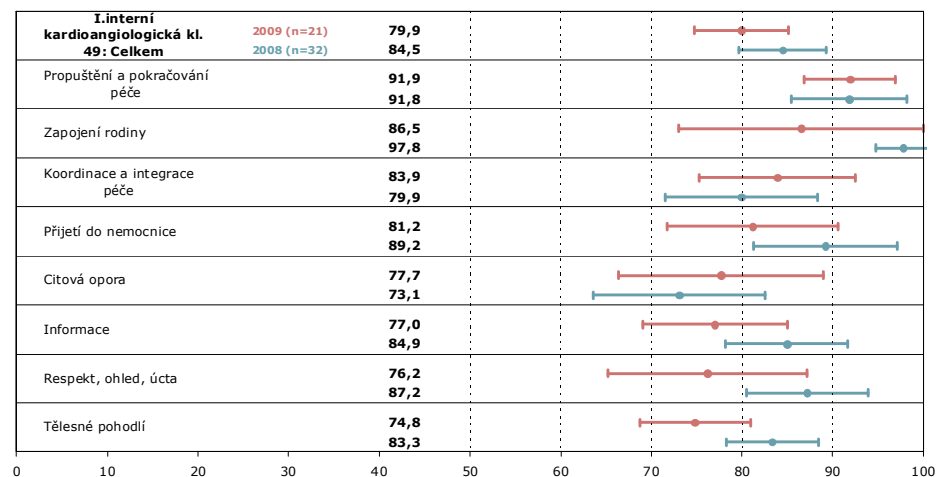
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

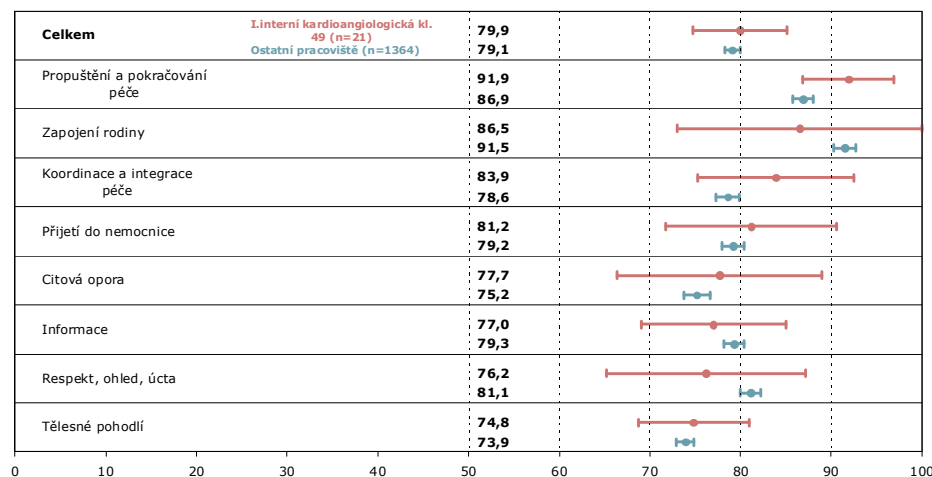
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

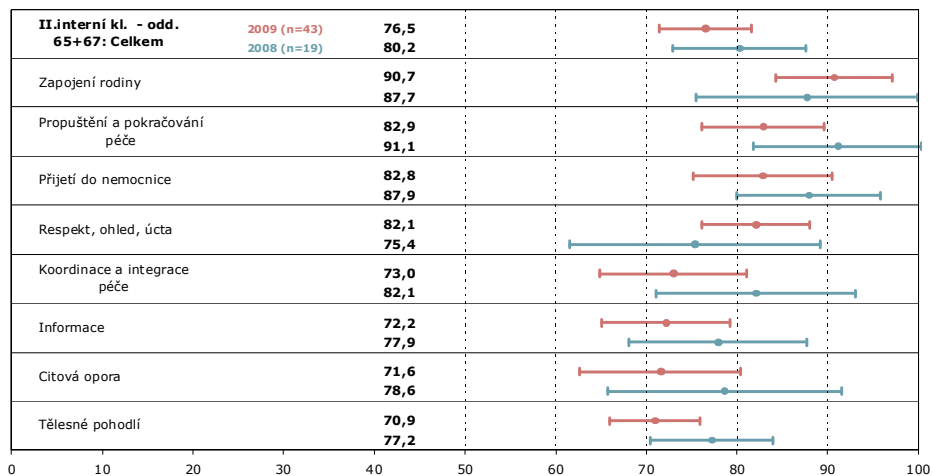


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

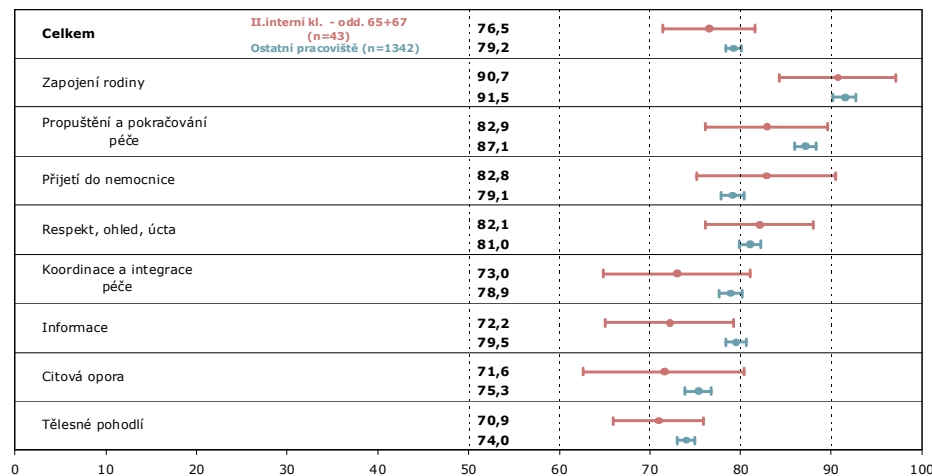
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

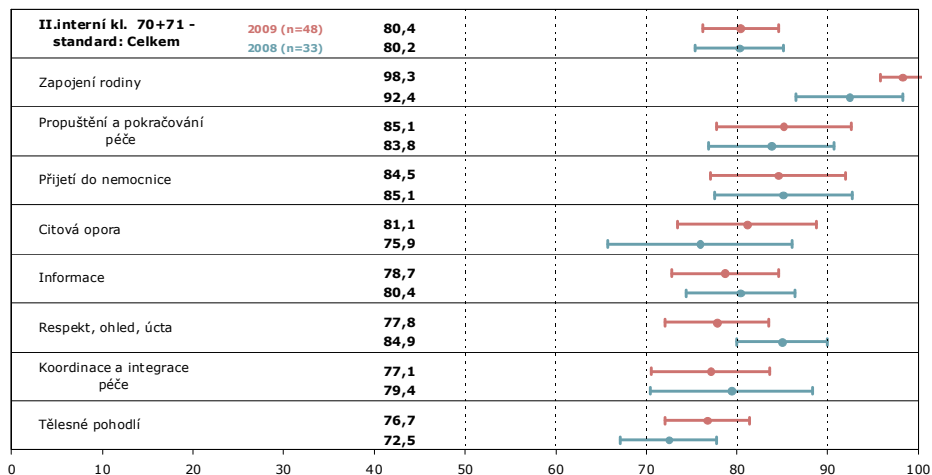
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

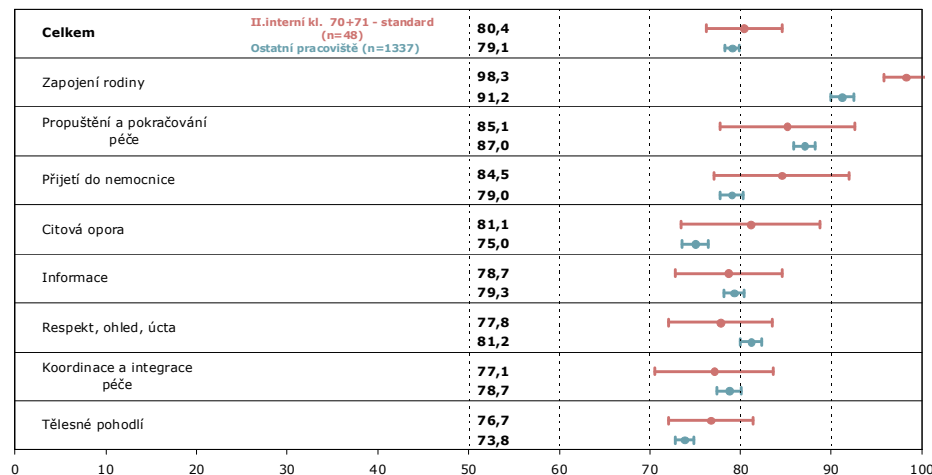
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



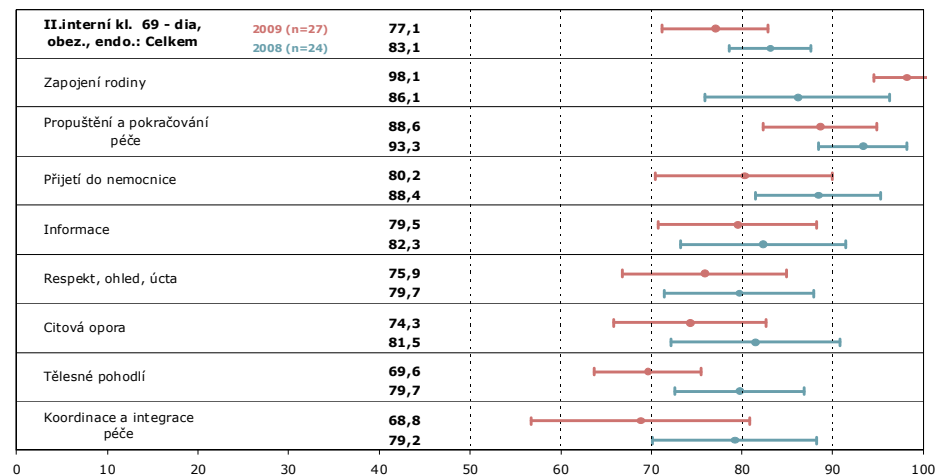
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

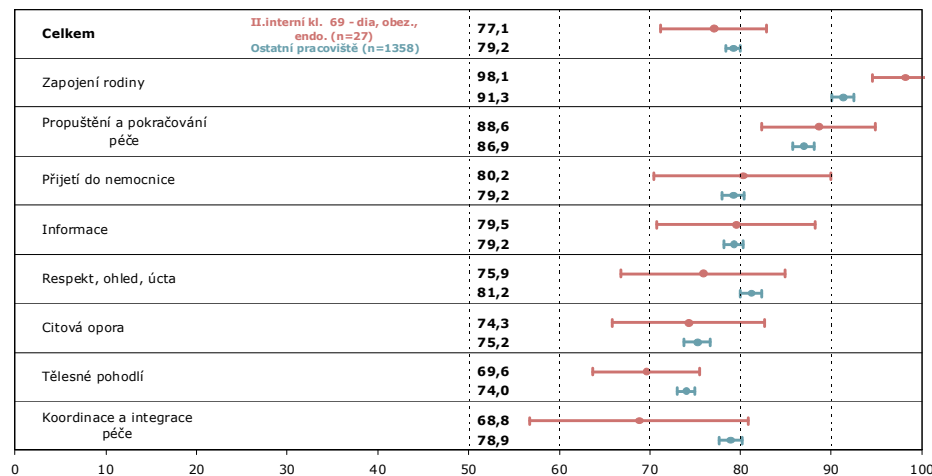
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

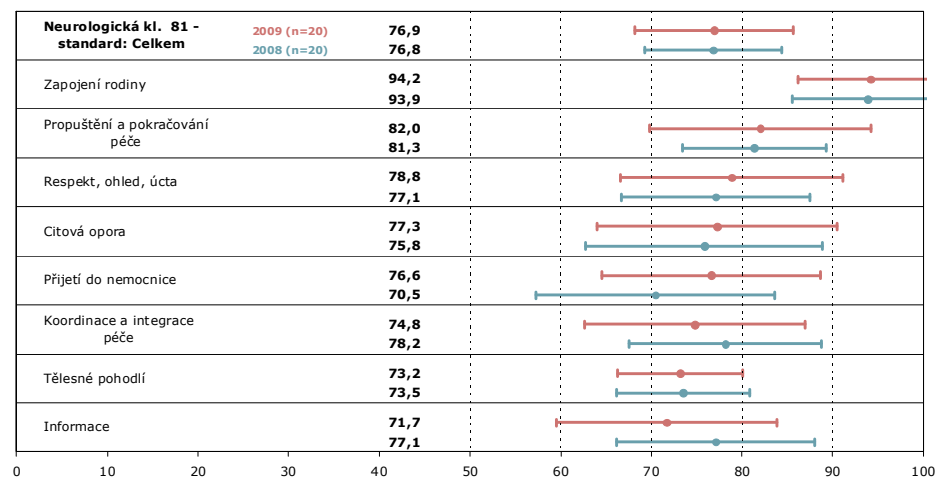
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

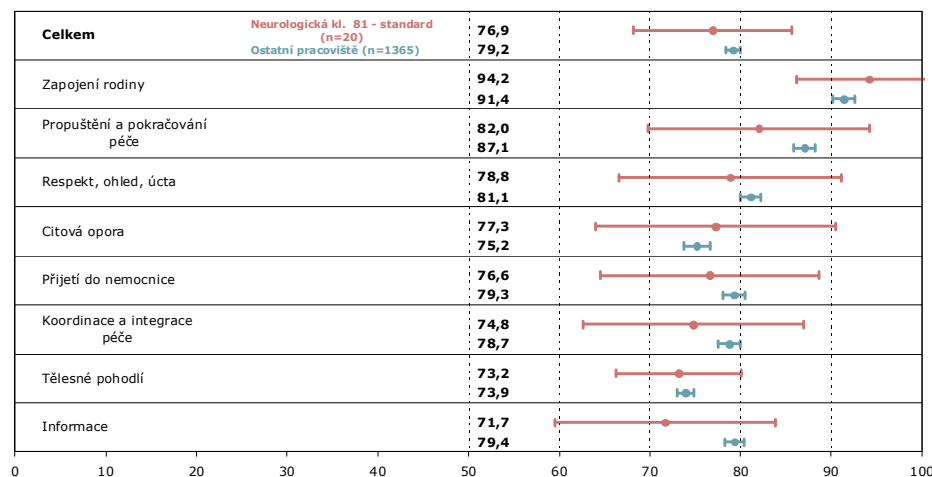
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

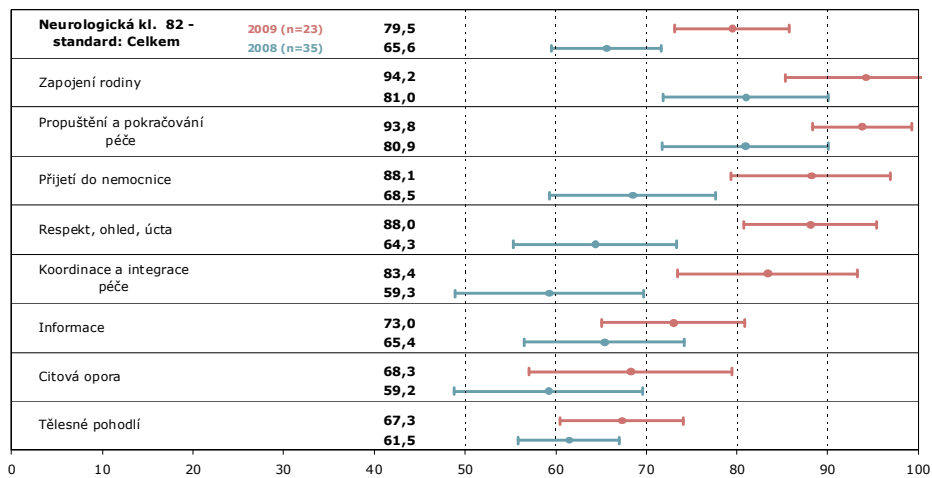


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

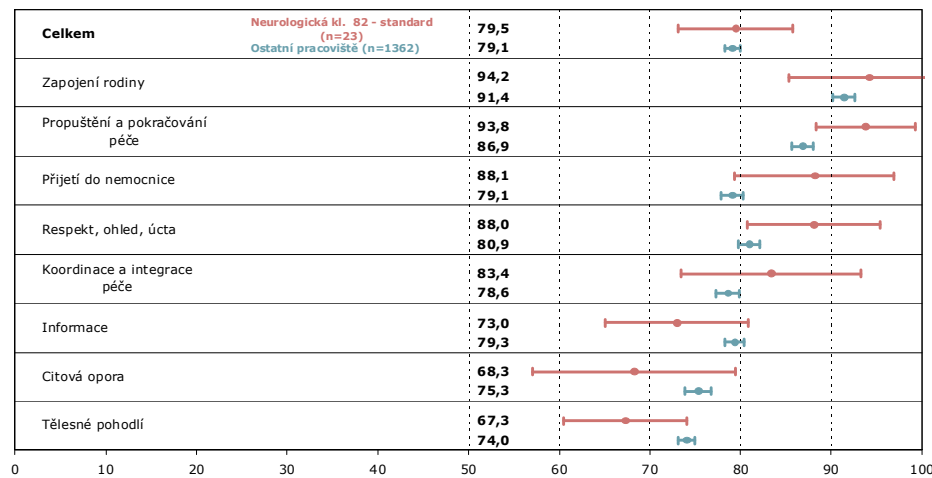
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

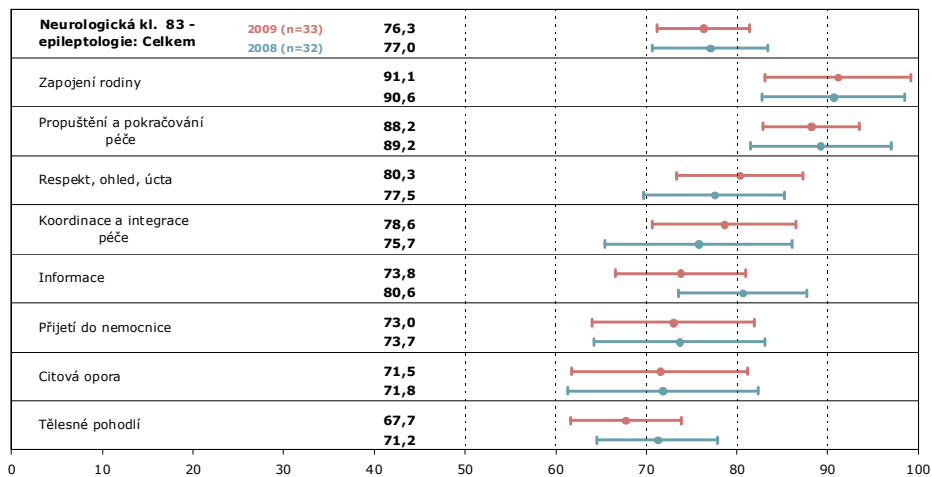
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

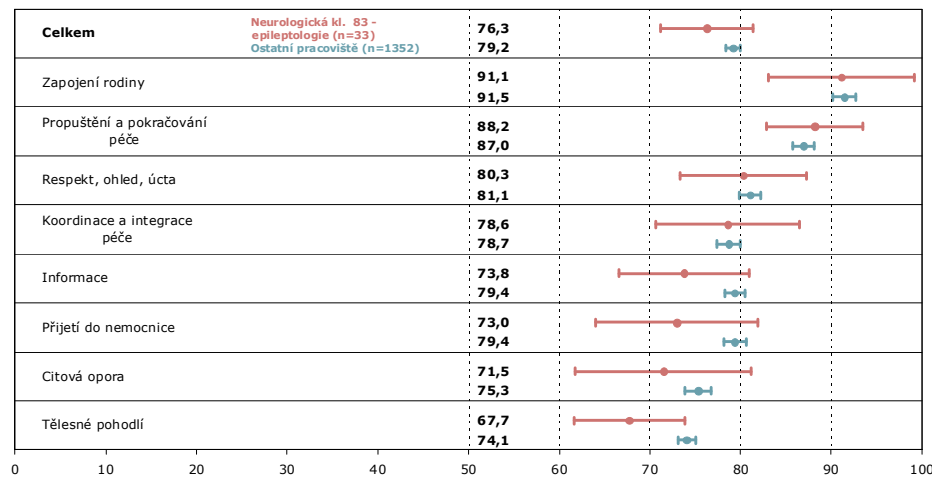
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

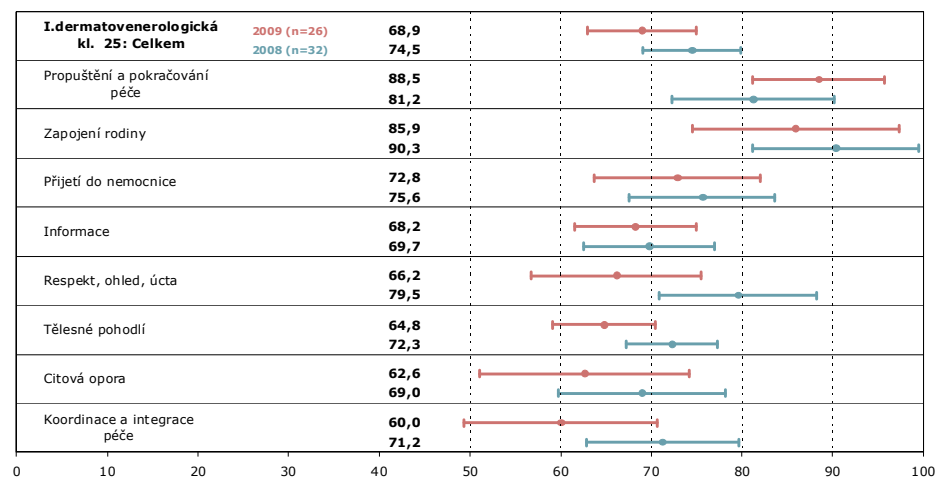


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

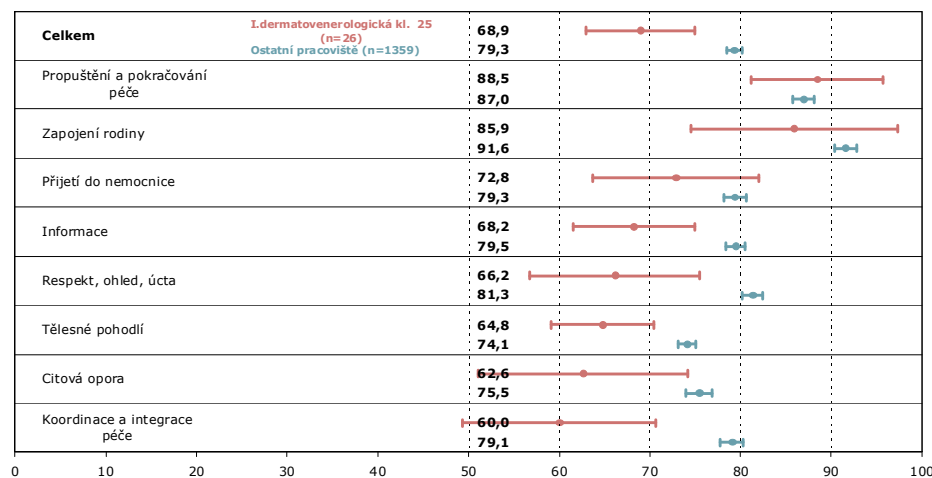
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

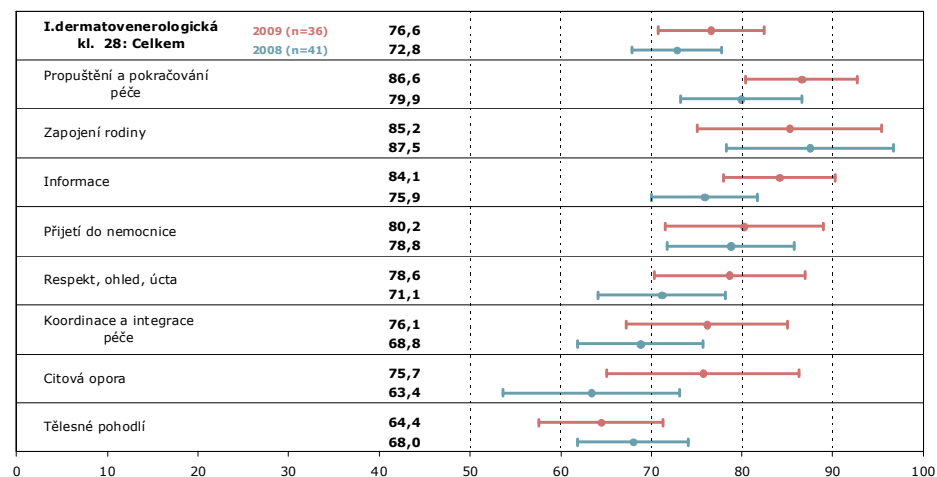
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

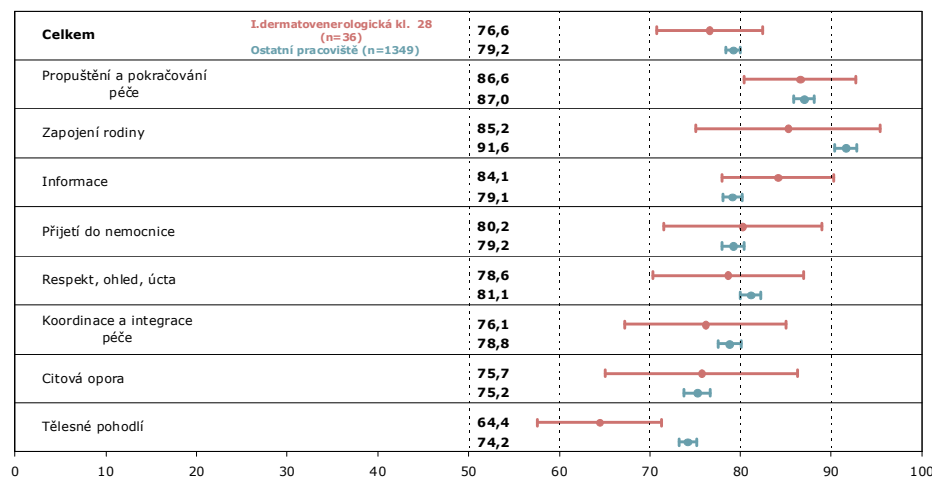
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

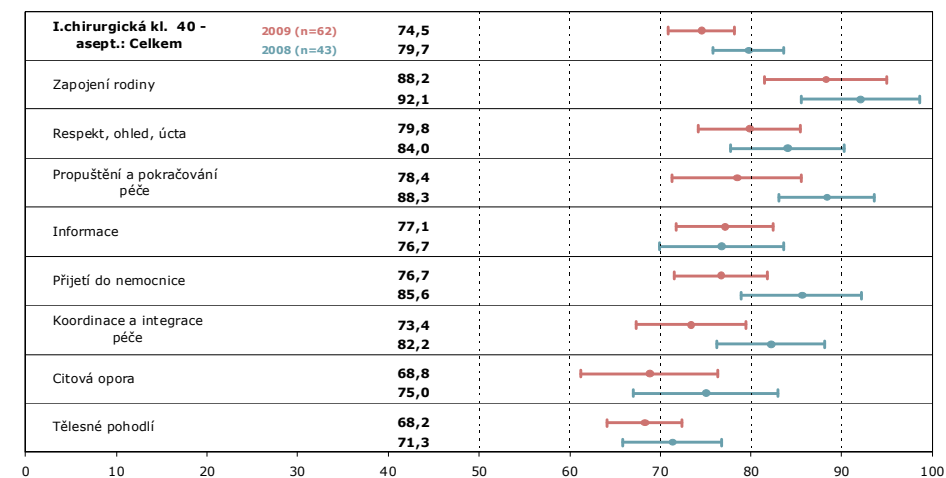


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

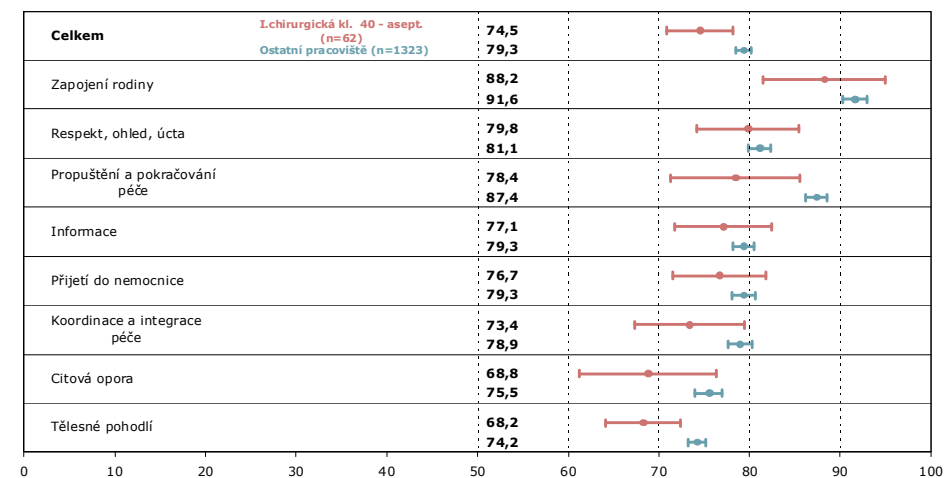
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

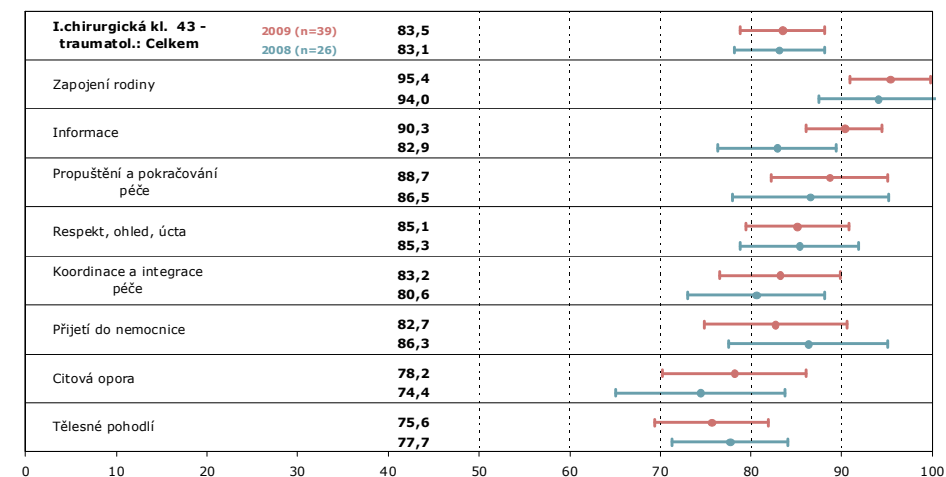
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

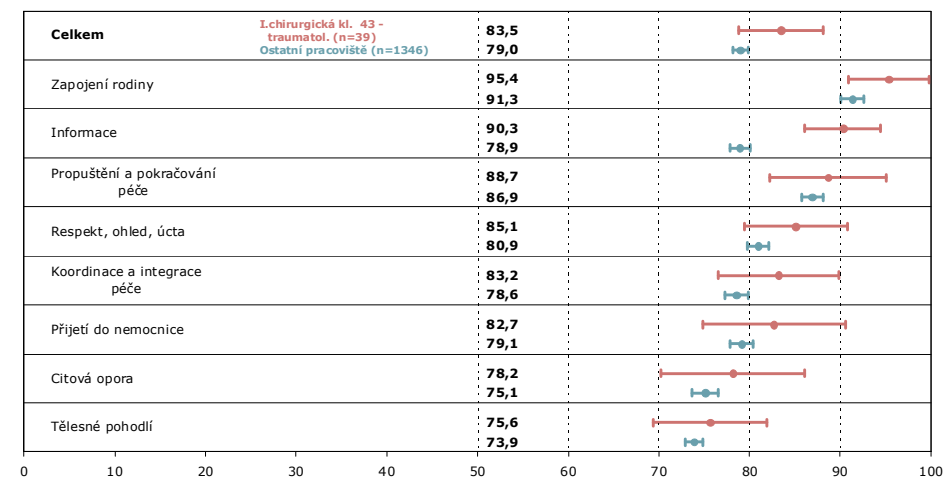
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

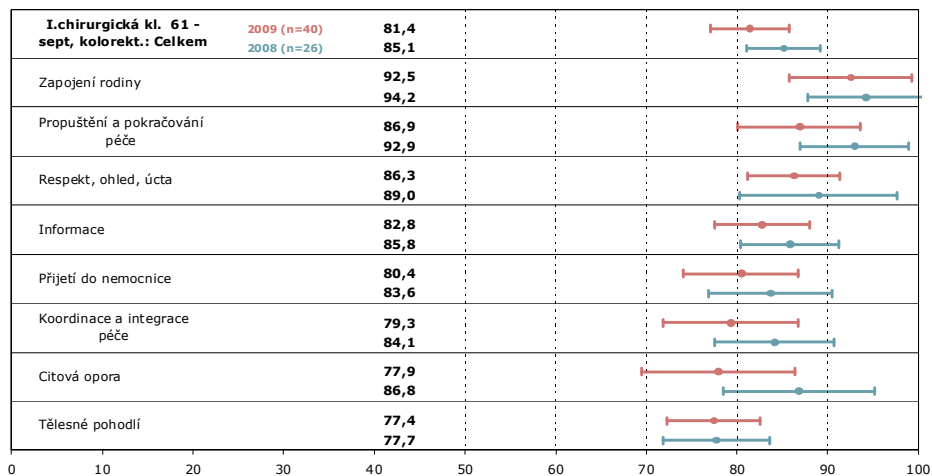


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

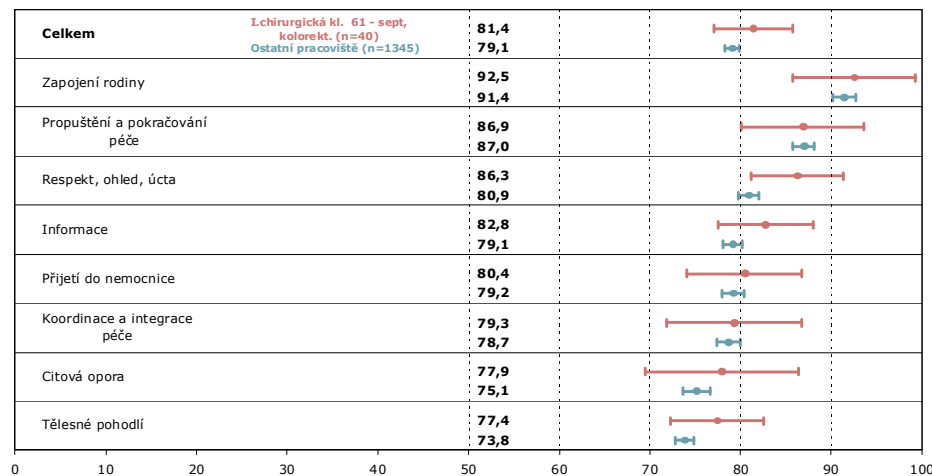
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

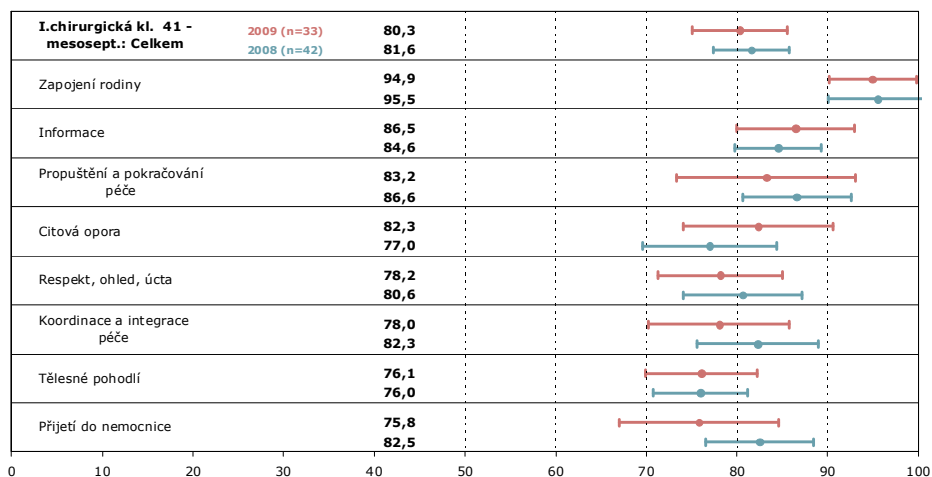
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

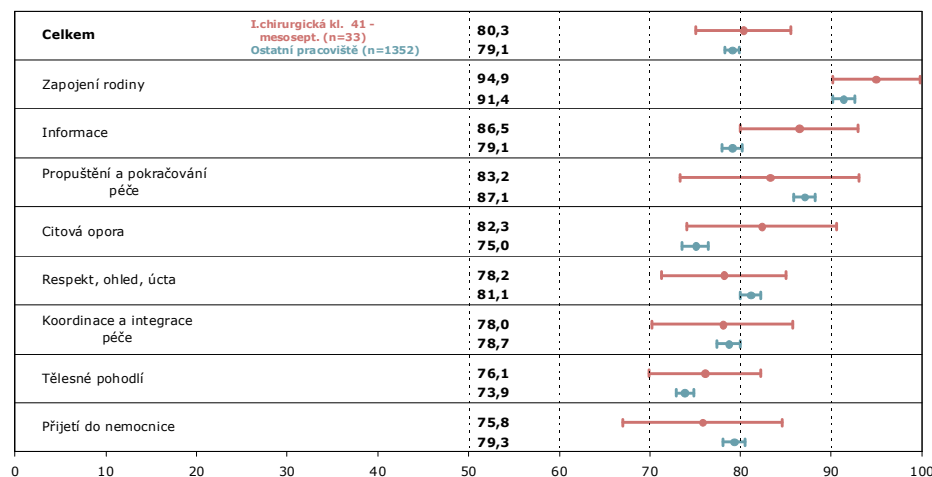
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

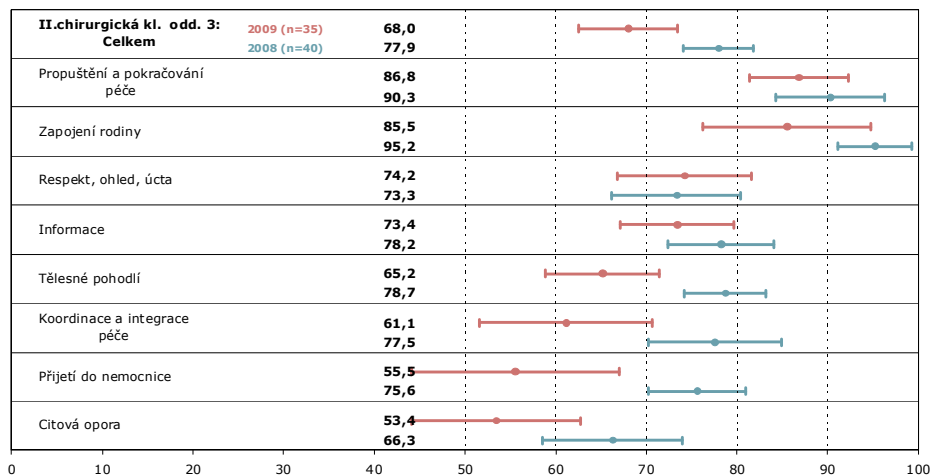


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

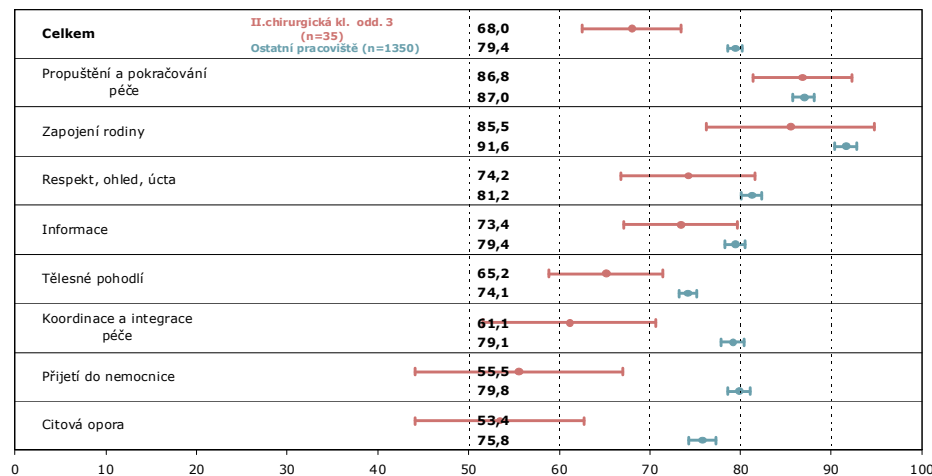
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

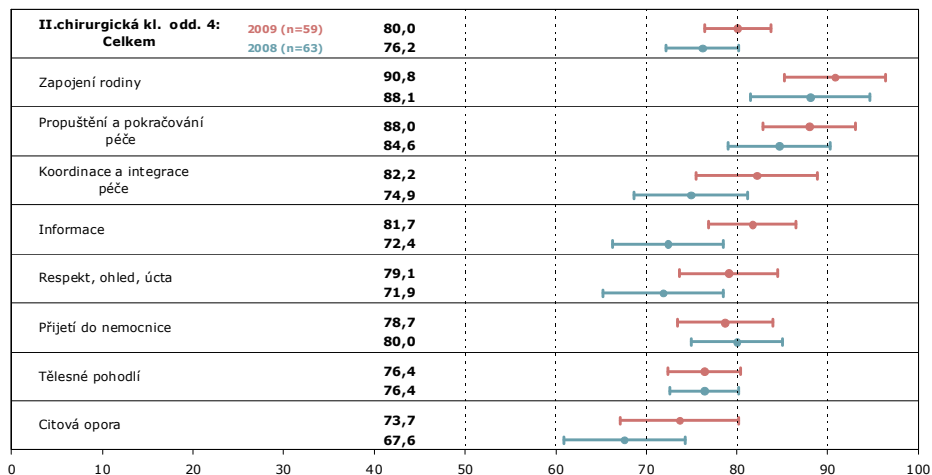
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

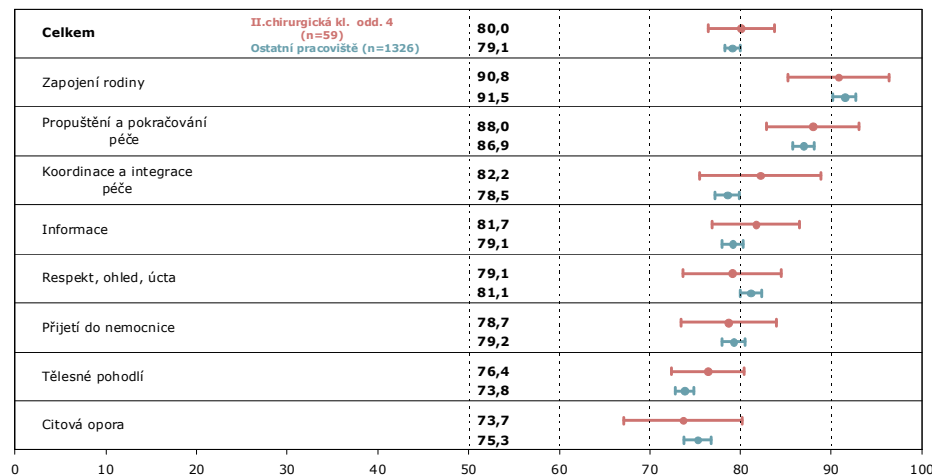
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

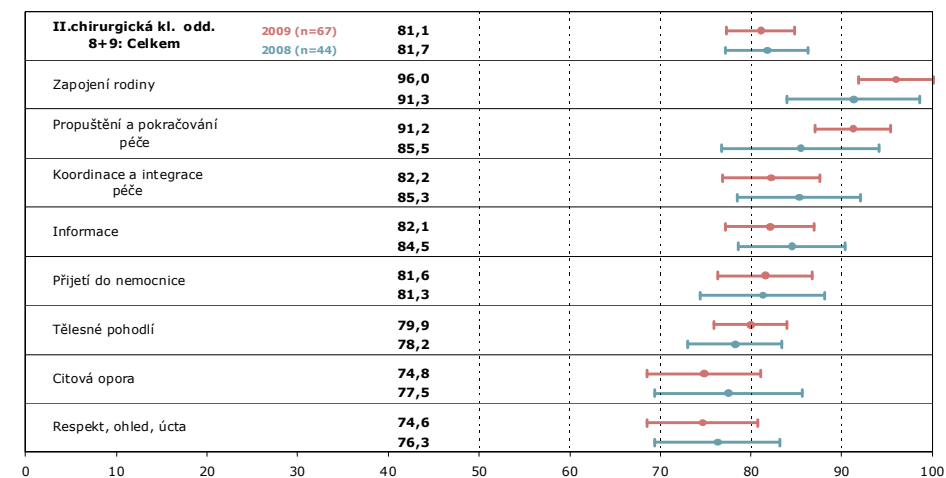


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

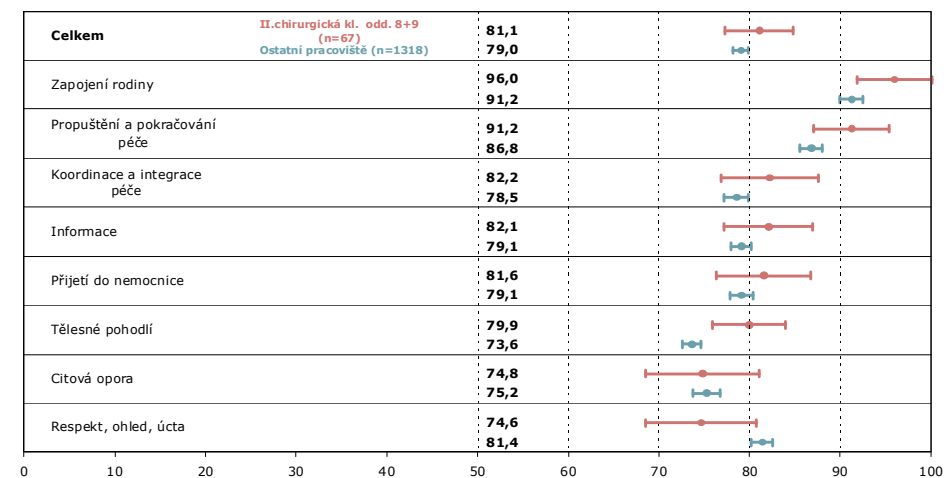
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

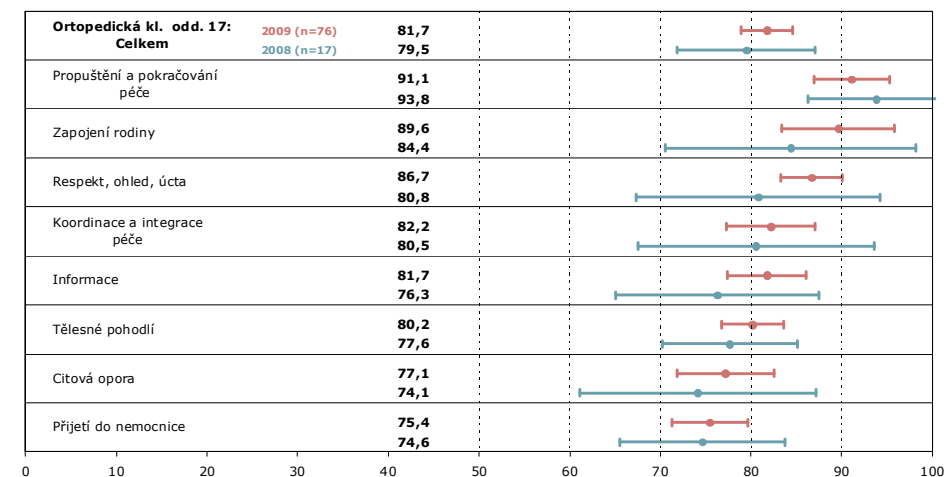
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

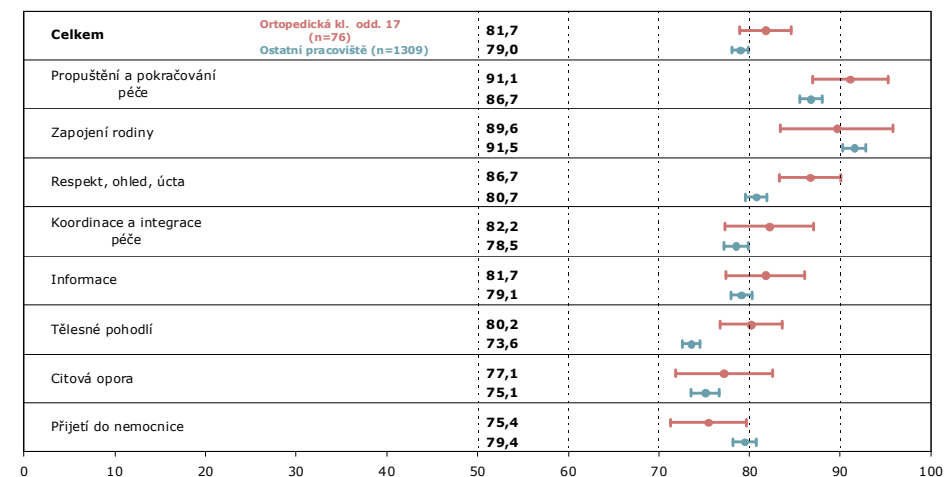
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

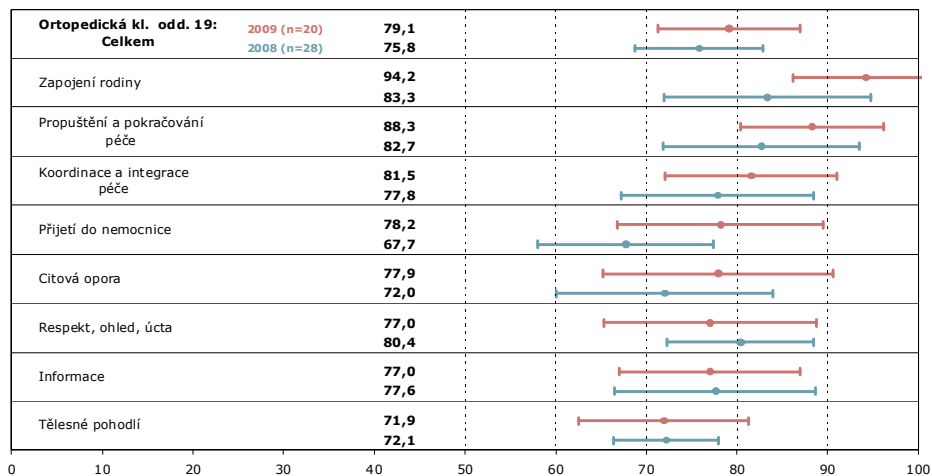


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

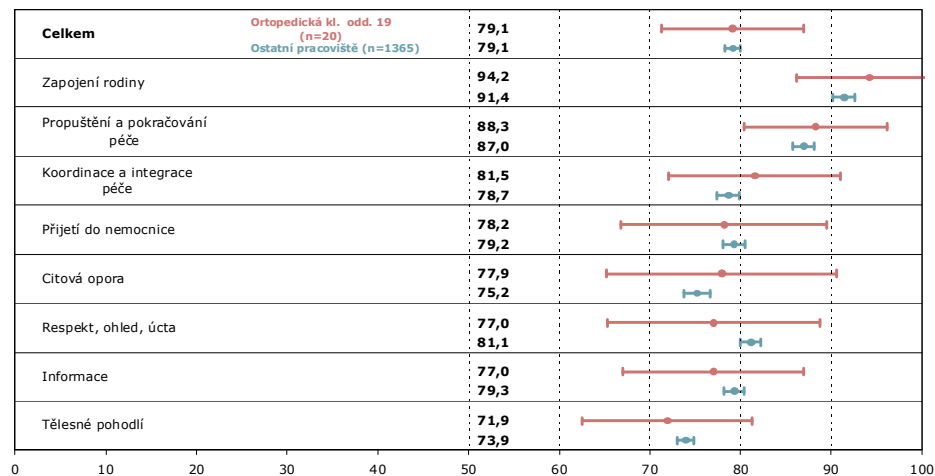
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

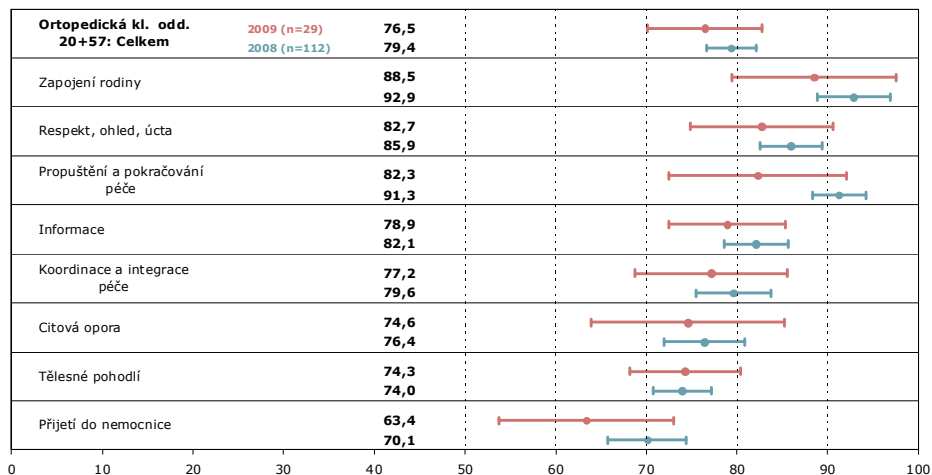
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

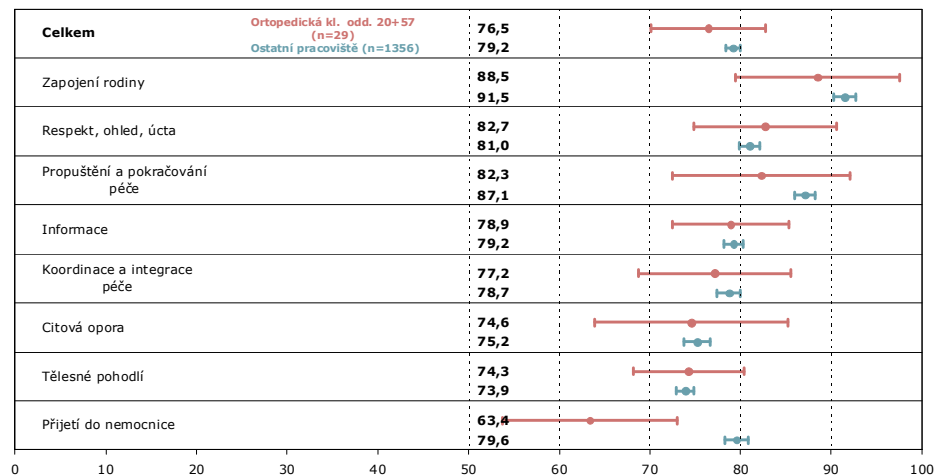
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



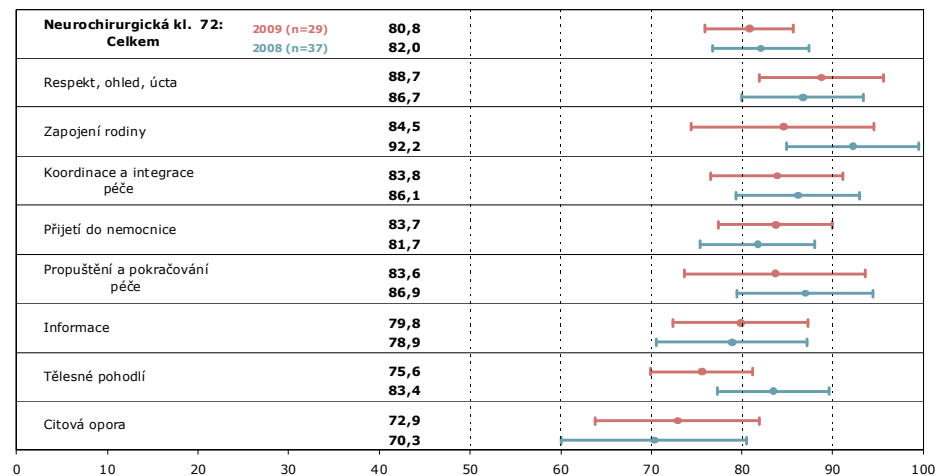
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

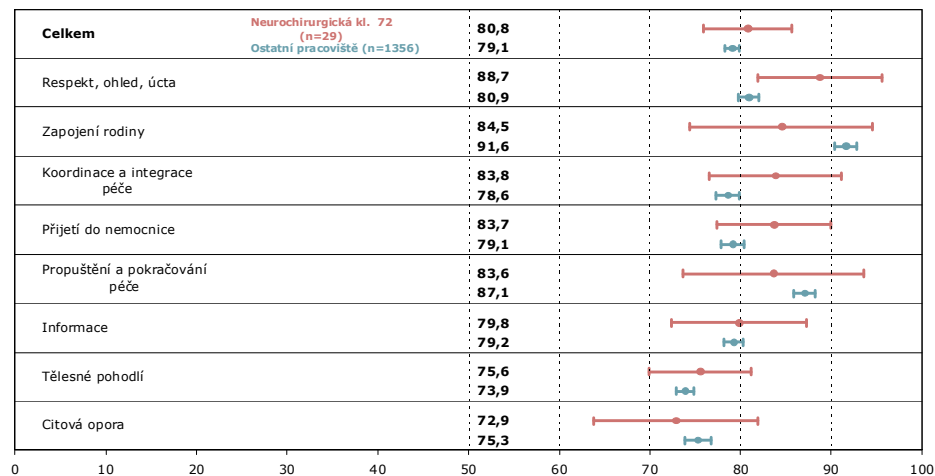
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

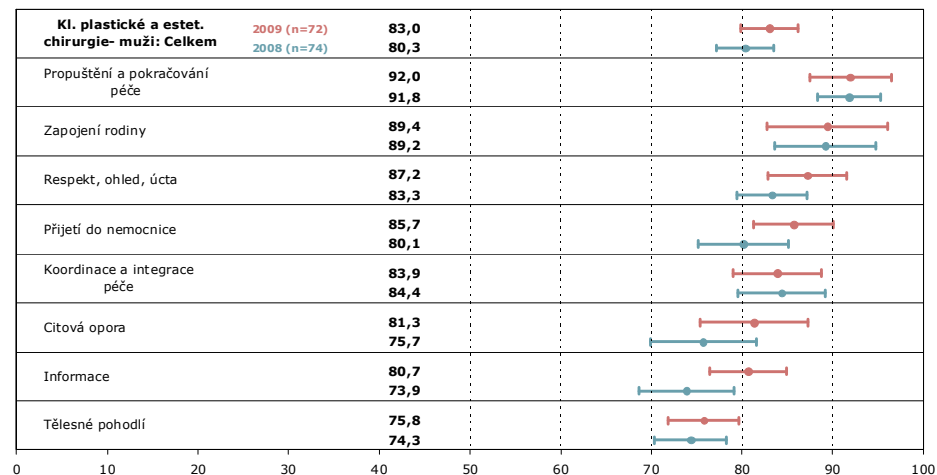
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

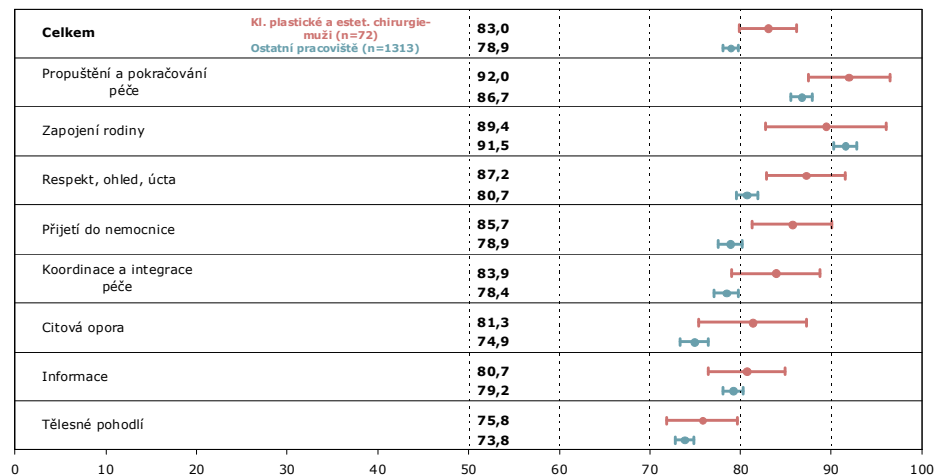
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

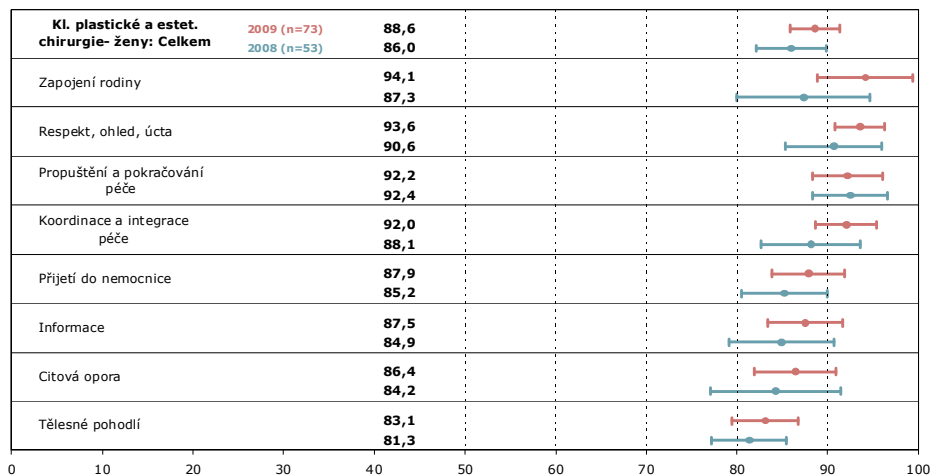


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

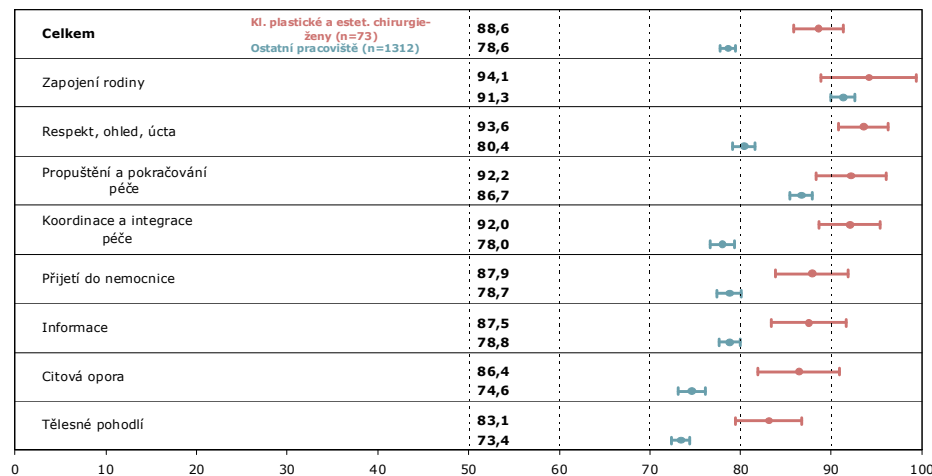
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

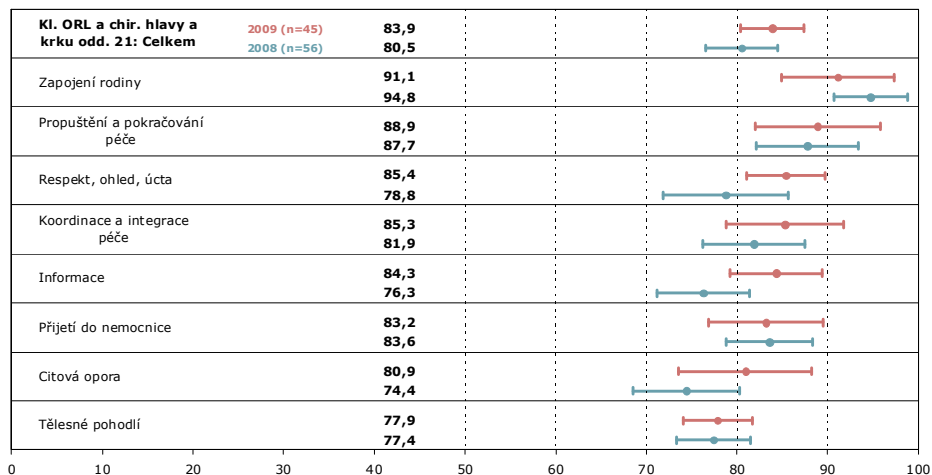
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

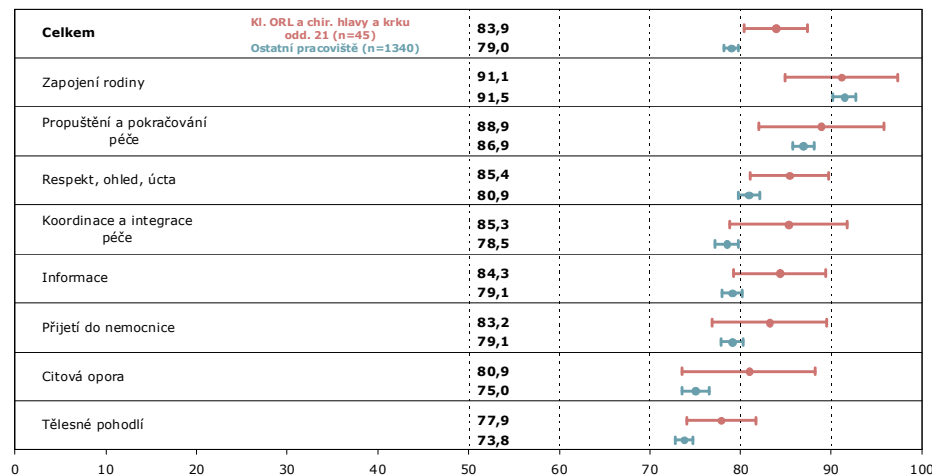
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

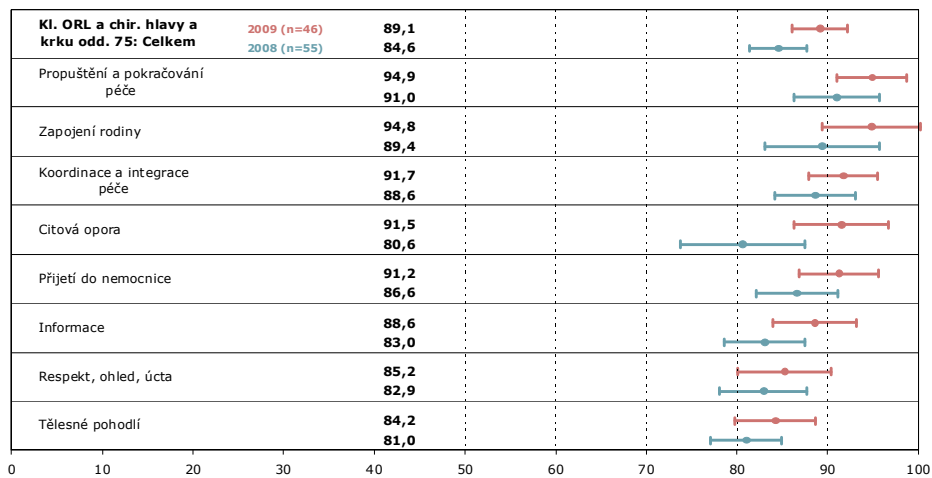


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

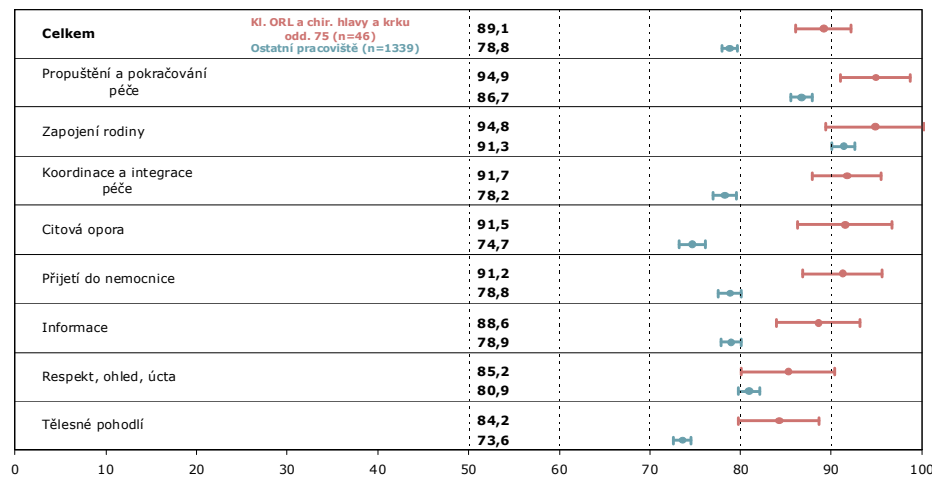
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

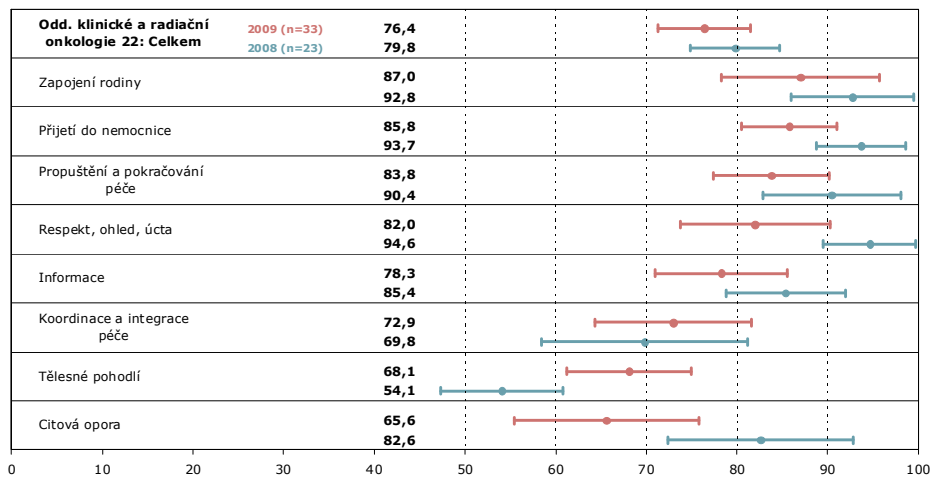
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

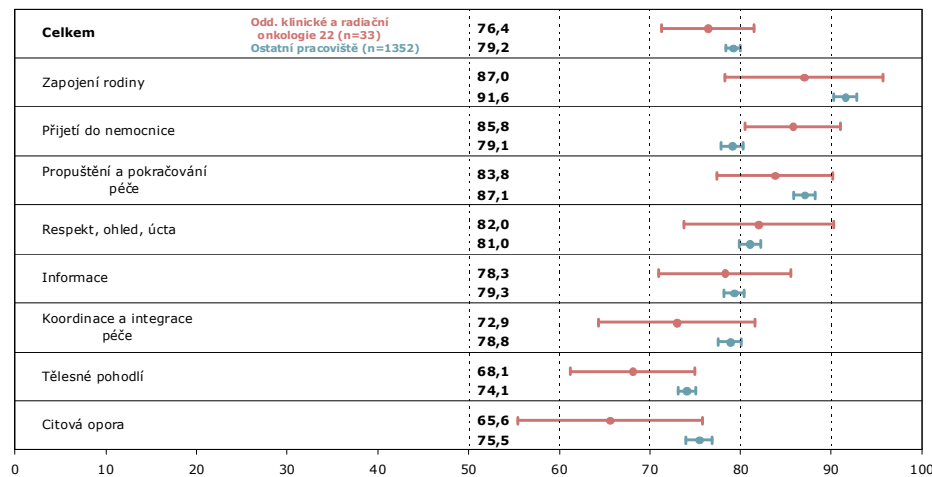
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

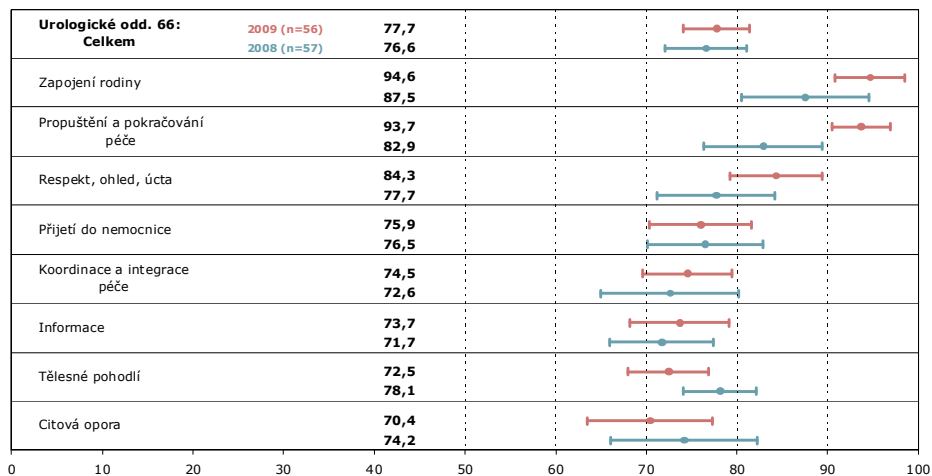


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

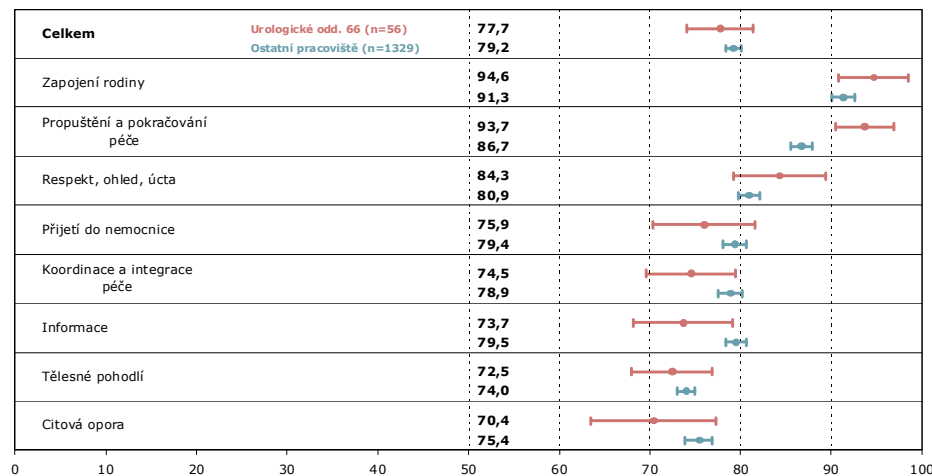
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

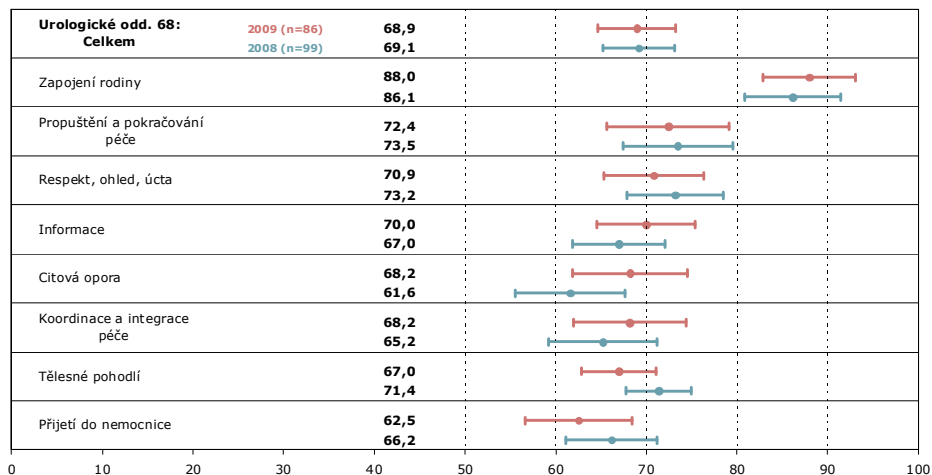
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

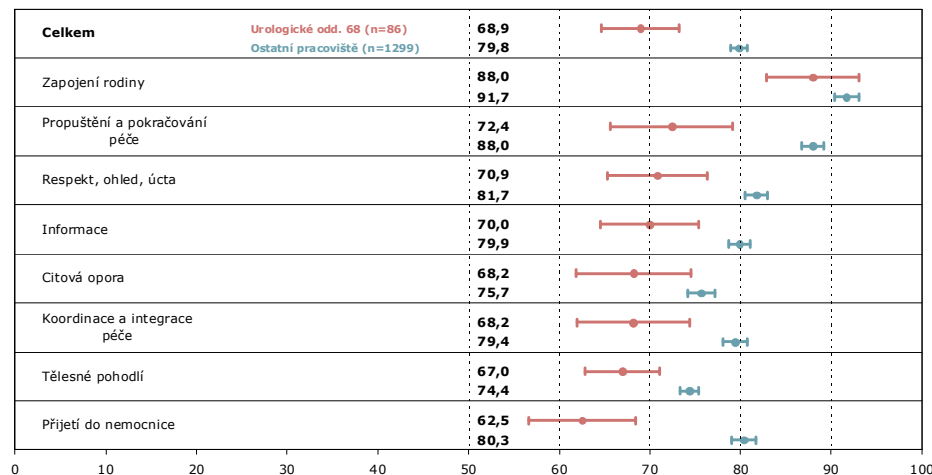
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

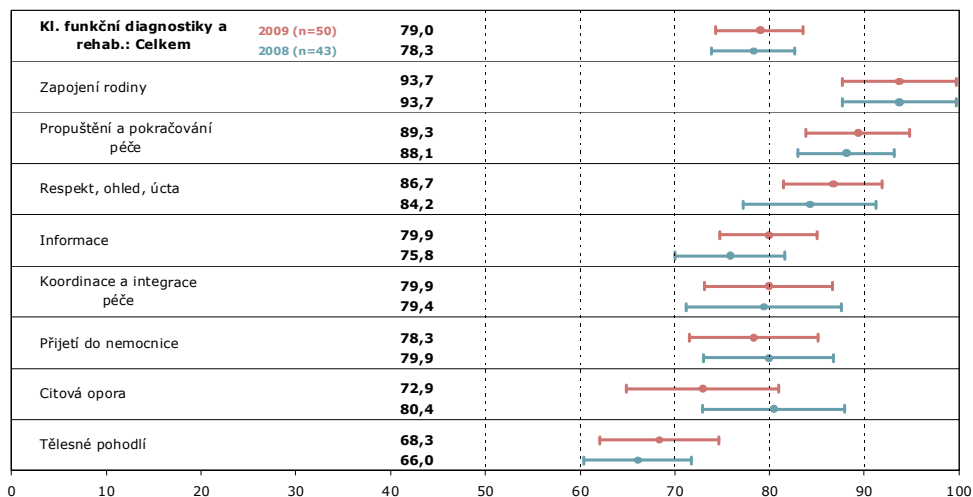


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

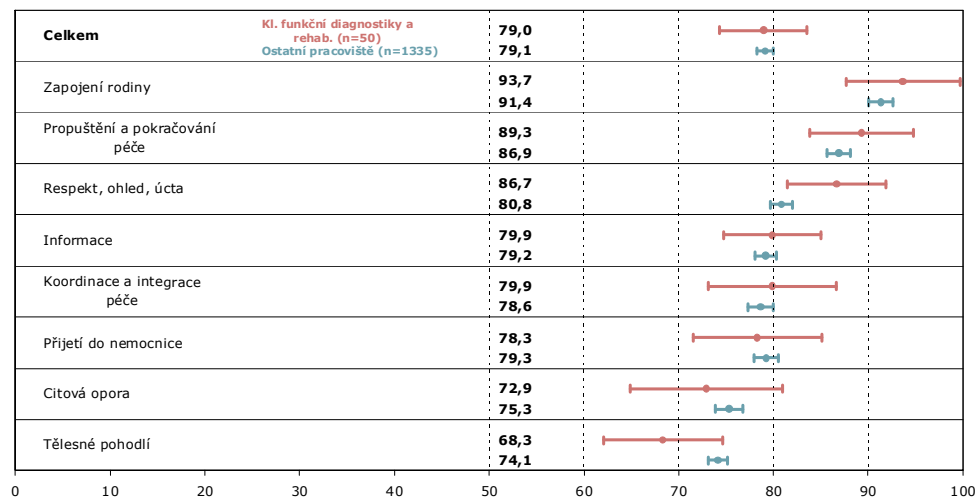
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



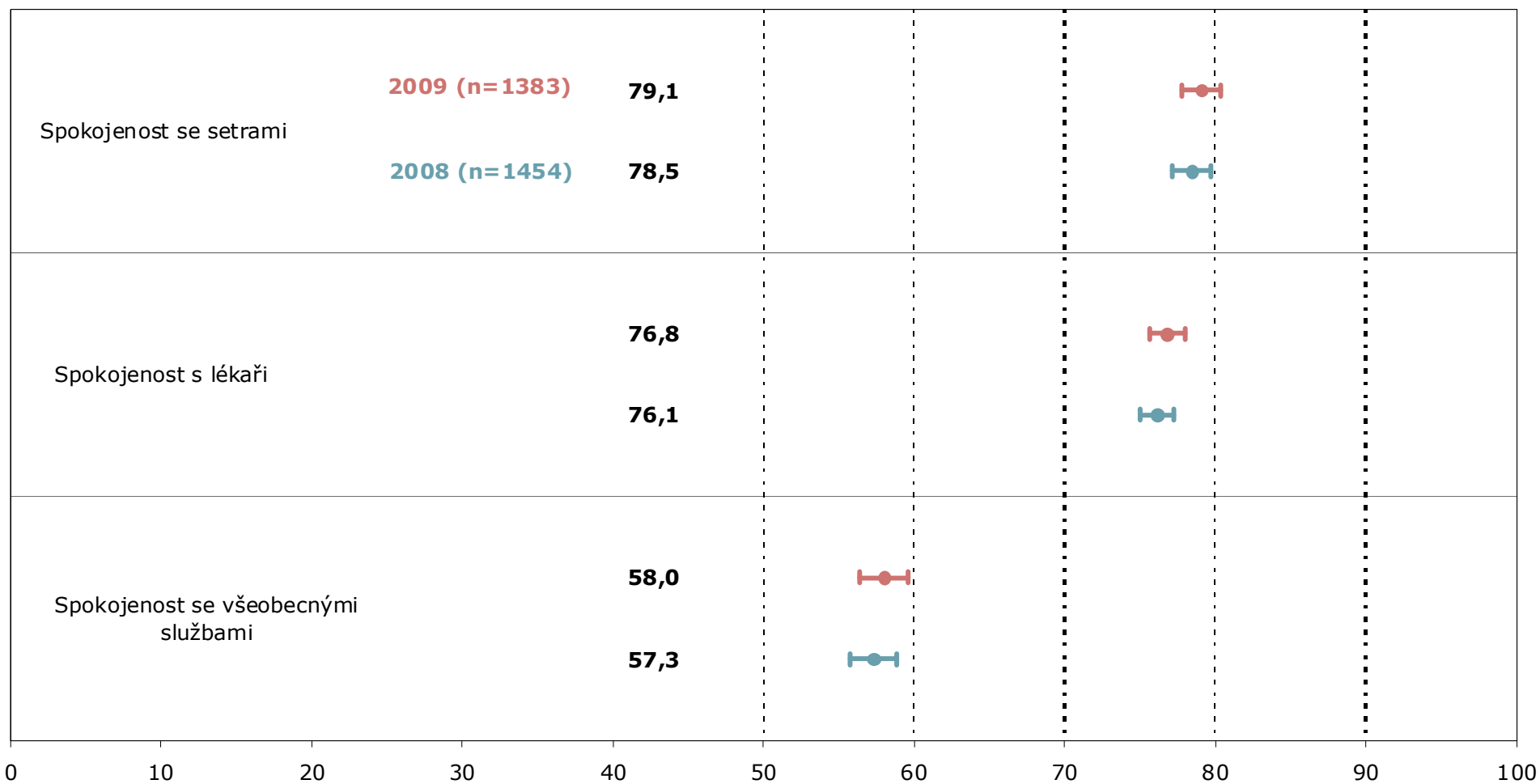
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

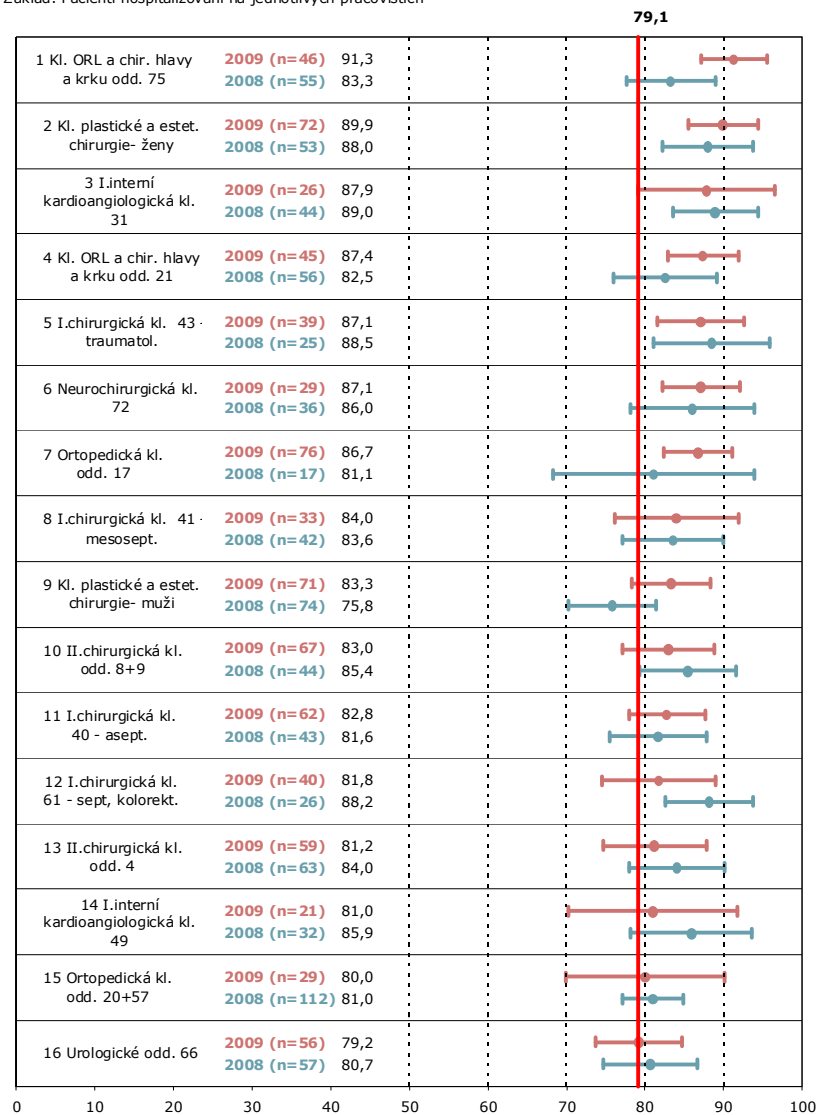
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Spokojenost se sestrami

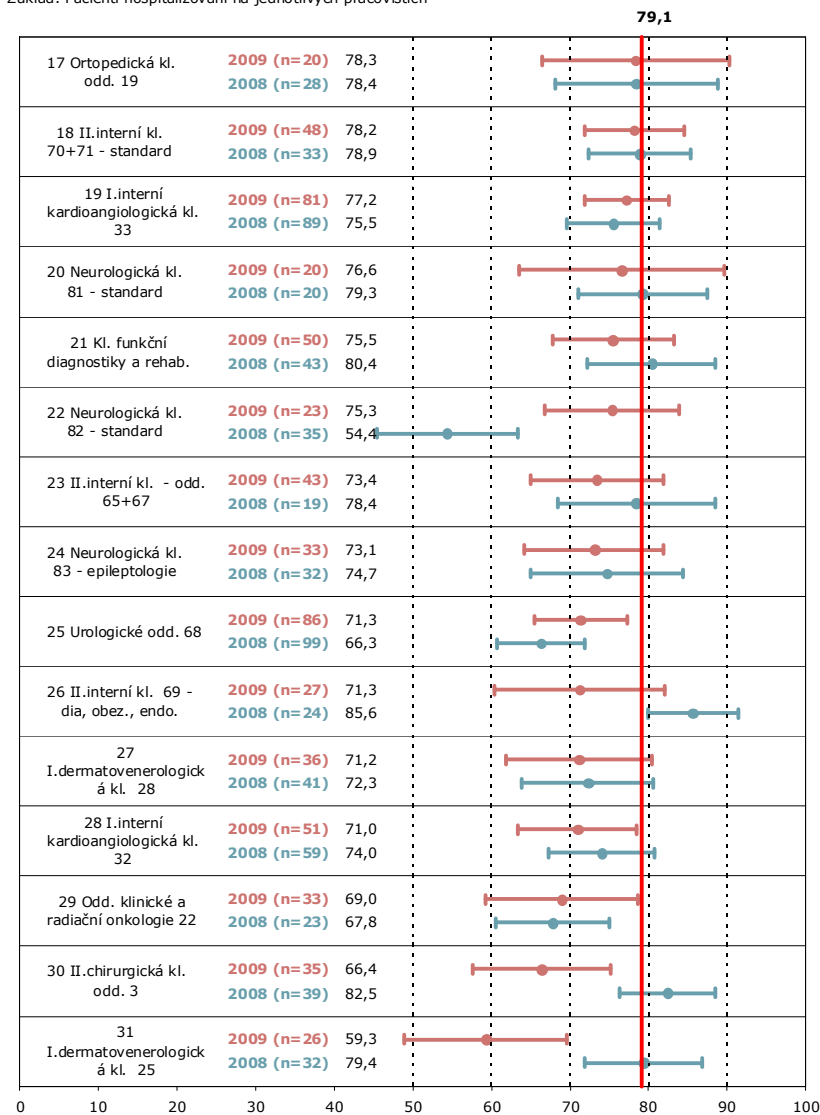
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

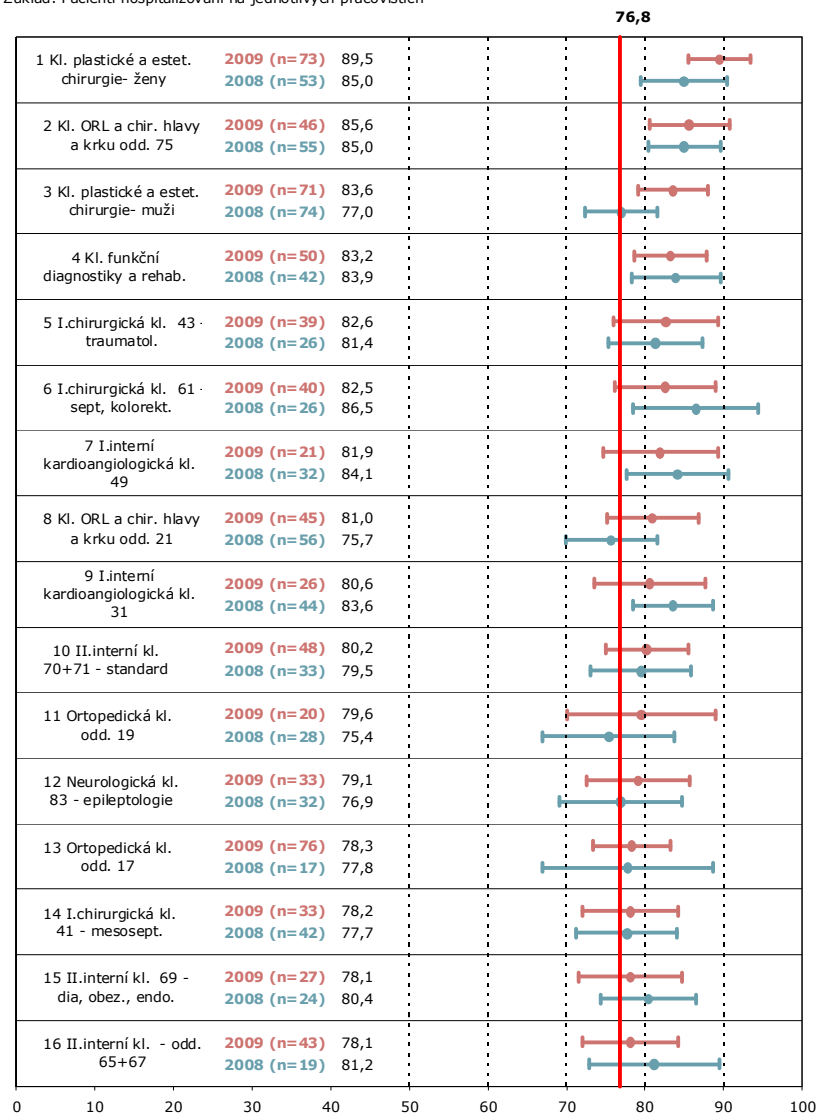


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



## FN u sv. Anny: Spokojenost s lékaři

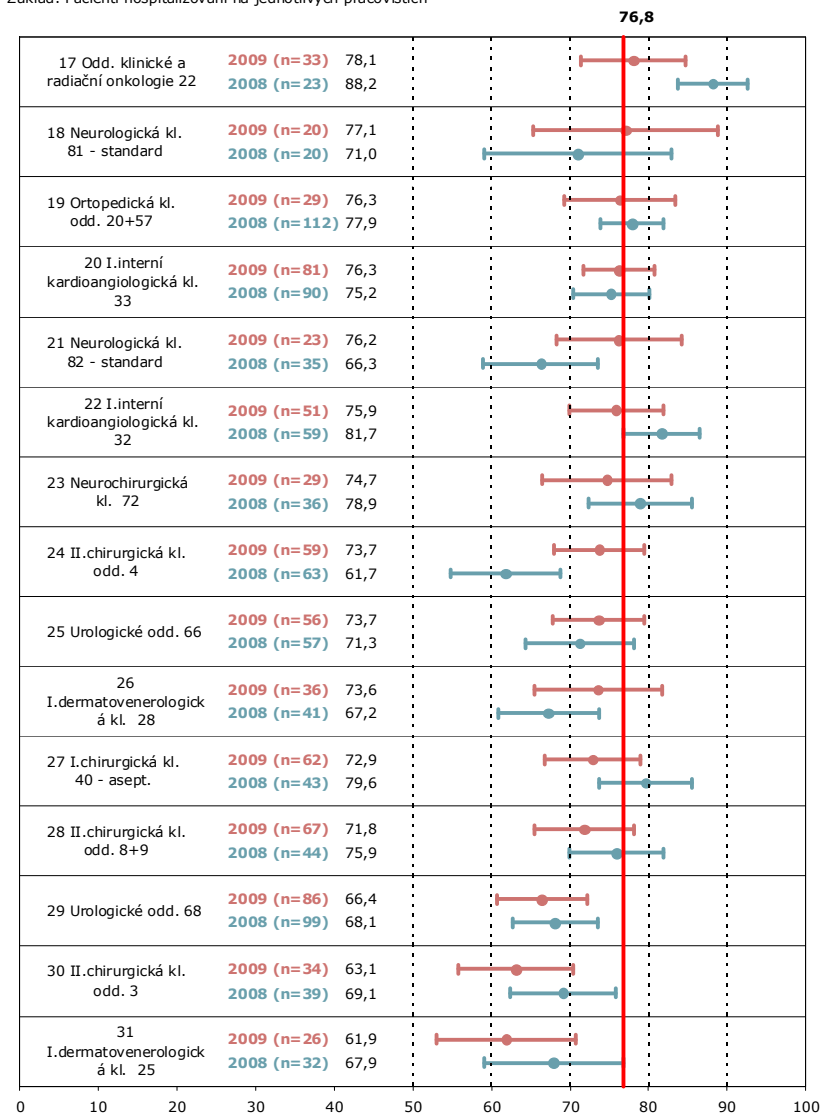
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Spokojenost s lékaři

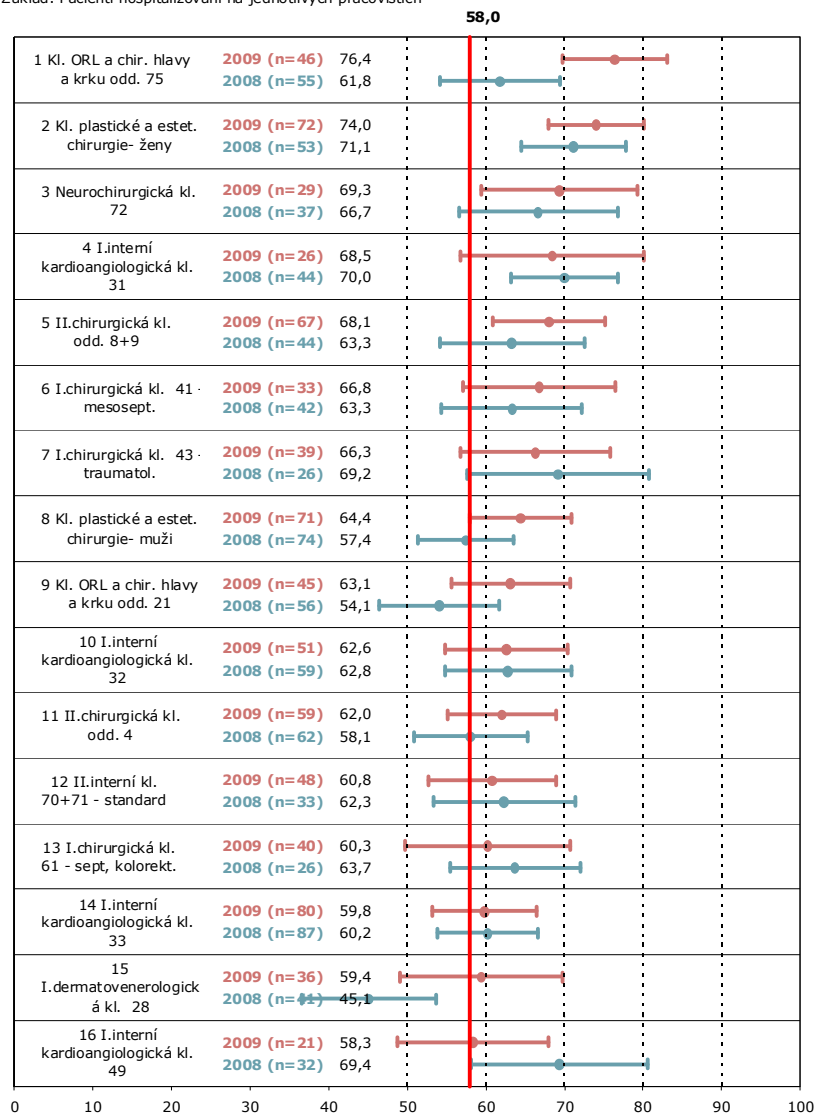
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Spokojenost se všeobecnými službami

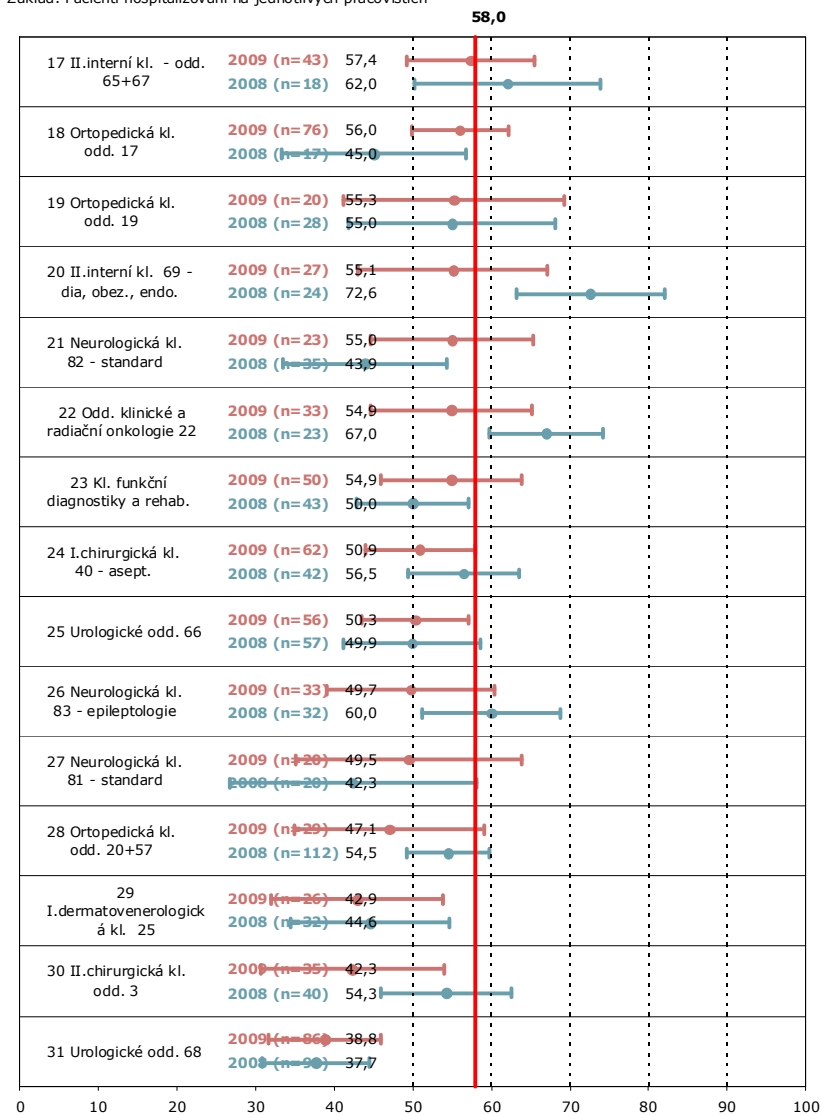
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



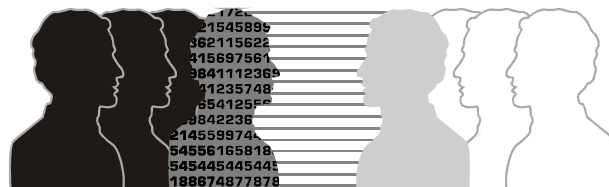
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

## FN u sv. Anny: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN u sv. Anny, 2010



# Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

# Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	46	89,1	86,1	92,2
2 Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	73	88,6	85,8	91,3
3 I.interní kardiologická kl. 31	26	83,9	78,9	89,0
4 Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21	45	83,9	80,4	87,4
5 I.chirurgická kl. 43 - traumatol.	39	83,5	78,8	88,2
6 Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	72	83,0	79,9	86,2
7 Ortopedická kl. odd. 17	76	81,7	78,9	84,6
8 I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.	40	81,4	77,1	85,7
9 II.chirurgická kl. odd. 8+9	67	81,1	77,3	84,8
10 Neurochirurgická kl. 72	29	80,8	75,9	85,7
11 II.interní kl. 70+71 - standard	48	80,4	76,2	84,5
12 I.chirurgická kl. 41 - mesosept.	33	80,3	75,0	85,6
13 II.chirurgická kl. odd. 4	59	80,0	76,4	83,7
14 I.interní kardiologická kl. 49	21	79,9	74,7	85,2
15 Neurologická kl. 82 - standard	23	79,5	73,2	85,8
16 Ortopedická kl. odd. 19	20	79,1	71,3	86,9
17 Kl. funkční diagnostiky a rehab.	50	79,0	74,4	83,6
18 I.interní kardiologická kl. 33	81	78,7	75,4	82,0
19 Urologické odd. 66	56	77,7	74,1	81,4
20 I.interní kardiologická kl. 32	51	77,5	72,9	82,1
21 II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.	27	77,1	71,2	82,9
22 Neurologická kl. 81 - standard	20	76,9	68,2	85,6
23 I.dermatovenerologická kl. 28	36	76,6	70,7	82,5
24 II.interní kl. - odd. 65+67	43	76,5	71,4	81,6
25 Ortopedická kl. odd. 20+57	29	76,5	70,2	82,7
26 Odd. klinické a radiační onkologie 22	33	76,4	71,3	81,5
27 Neurologická kl. 83 - epileptologie	33	76,3	71,2	81,3
28 I.chirurgická kl. 40 - asept.	62	74,5	70,9	78,2
29 I.dermatovenerologická kl. 25	26	68,9	62,9	75,0
30 Urologické odd. 68	86	68,9	64,6	73,2
31 II.chirurgická kl. odd. 3	35	68,0	62,5	73,4



# PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardioangiologická kl. 31		-						
I.interní kardioangiologická kl. 32								
I.interní kardioangiologická kl. 33	+	+			+	+		
I.interní kardioangiologická kl. 49								
II.interní kl. - odd. 65+67							+	+
II.interní kl. 70+71 - standard				-			+	+
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.								
Neurologická kl. 81 - standard								
Neurologická kl. 82 - standard								+
Neurologická kl. 83 - epileptologie					-			
I.dermatovenerologická kl. 25						-		
I.dermatovenerologická kl. 28								
I.chirurgická kl. 40 - asept.		-						
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.								
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.								
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.								
II.chirurgická kl. odd. 3	-					-	-	-
II.chirurgická kl. odd. 4								
II.chirurgická kl. odd. 8+9								
Ortopedická kl. odd. 17							-	-
Ortopedická kl. odd. 19								
Ortopedická kl. odd. 20+57	-	-	-		-	-	-	-
Neurochirurgická kl. 72								
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+						+	+
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+					+		+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21								
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+				+			+
Odd. klinické a radiační onkologie 22								
Urologické odd. 66								-
Urologické odd. 68	-		-		-	-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.			-	-				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardiologická kl. 31							+
I.interní kardiologická kl. 32							
I.interní kardiologická kl. 33	-	-		-		-	
I.interní kardiologická kl. 49							
II.interní kl. - odd. 65+67			+				
II.interní kl. 70+71 - standard		-				+	
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.					-		
Neurologická kl. 81 - standard							
Neurologická kl. 82 - standard							
Neurologická kl. 83 - epileptologie		+					-
I.dermatovenerologická kl. 25	-	+	-	-	-	-	
I.dermatovenerologická kl. 28							
I.chirurgická kl. 40 - asept.		-					-
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.							
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.							
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.							
II.chirurgická kl. odd. 3		-			-		
II.chirurgická kl. odd. 4		-					
II.chirurgická kl. odd. 8+9	-	-	-	-			
Ortopedická kl. odd. 17	+					+	
Ortopedická kl. odd. 19							
Ortopedická kl. odd. 20+57							
Neurochirurgická kl. 72					+		
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+	+					
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+	+			+	+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21							
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75							+
Odd. klinické a radiační onkologie 22					-		
Urologické odd. 66							
Urologické odd. 68	-	-				-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.		+				+	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardiologická kl. 31								
I.interní kardiologická kl. 32								
I.interní kardiologická kl. 33								
I.interní kardiologická kl. 49								
II.interní kl. - odd. 65+67						-		
II.interní kl. 70+71 - standard								
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.	-				-	-		
Neurologická kl. 81 - standard			-					
Neurologická kl. 82 - standard								
Neurologická kl. 83 - epileptologie		-	-		+			
I.dermatovenerologická kl. 25	-	-		-	-	-		
I.dermatovenerologická kl. 28								
I.chirurgická kl. 40 - asept.				-				-
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.								
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.								
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.								
II.chirurgická kl. odd. 3	-		-	-	-	-		-
II.chirurgická kl. odd. 4								
II.chirurgická kl. odd. 8+9			+					
Ortopedická kl. odd. 17								+
Ortopedická kl. odd. 19								
Ortopedická kl. odd. 20+57								
Neurochirurgická kl. 72								
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži					+			
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+			+	+	+	+	+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21			+					+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+		+	+		+		+
Odd. klinické a radiační onkologie 22			-			-		
Urologické odd. 66				+			-	
Urologické odd. 68	-		-			-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardiologická kl. 31							-
I.interní kardiologická kl. 32	-					-	
I.interní kardiologická kl. 33		-					
I.interní kardiologická kl. 49							
II.interní kl. - odd. 65+67	-	-				-	
II.interní kl. 70+71 - standard		-					-
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.							
Neurologická kl. 81 - standard					-		
Neurologická kl. 82 - standard		-		-			
Neurologická kl. 83 - epileptologie			-			-	
I.dermatovenerologická kl. 25	-	-		-		-	
I.dermatovenerologická kl. 28		+					
I.chirurgická kl. 40 - asept.							
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.	+	+			+	+	
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.					+		
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.	+	+					
II.chirurgická kl. odd. 3		-		-			
II.chirurgická kl. odd. 4		+					
II.chirurgická kl. odd. 8+9		+					
Ortopedická kl. odd. 17							
Ortopedická kl. odd. 19							
Ortopedická kl. odd. 20+57							
Neurochirurgická kl. 72		+	-	-			
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži							
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+		+		+	
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21				+			
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+	+		+		+	
Odd. klinické a radiační onkologie 22							
Urologické odd. 66	-	-			-		
Urologické odd. 68	-	-	-		-	-	
Kl. funkční diagnostiky a rehab.							

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	<b>Tělesné pohodlí</b>	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
I.interní kardiologická kl. 31	+			+							
I.interní kardiologická kl. 32			-								
I.interní kardiologická kl. 33				-							
I.interní kardiologická kl. 49				+			-				
II.interní kl. - odd. 65+67											
II.interní kl. 70+71 - standard					+						
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.			-				-				
Neurologická kl. 81 - standard		-								+	
Neurologická kl. 82 - standard		-		-						+	
Neurologická kl. 83 - epileptologie	-	-						-	-		
I.dermatovenerologická kl. 25	-			-		-		-	-		
I.dermatovenerologická kl. 28	-		-	-				-	-		
I.chirurgická kl. 40 - asept.	-	-				-	-				
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.											
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.			+								
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.		-									
II.chirurgická kl. odd. 3	-		-	-	-						
II.chirurgická kl. odd. 4											
II.chirurgická kl. odd. 8+9	+	+	+	+							
Ortopedická kl. odd. 17	+	+	+	+							
Ortopedická kl. odd. 19											
Ortopedická kl. odd. 20+57											
Neurochirurgická kl. 72											
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži										-	
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+	+	+			+				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21		+									
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+	+	+	+	+	+				+	
Odd. klinické a radiační onkologie 22		-					-				
Urologické odd. 66			-	-			+				
Urologické odd. 68	-	-		-	-					-	
Kl. funkční diagnostiky a rehab.	-		-	-							-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardiologická kl. 31		+				
I.interní kardiologická kl. 32						
I.interní kardiologická kl. 33						
I.interní kardiologická kl. 49						
II.interní kl. - odd. 65+67				-		
II.interní kl. 70+71 - standard		+			-	
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.						
Neurologická kl. 81 - standard						
Neurologická kl. 82 - standard		-	-			
Neurologická kl. 83 - epileptologie						-
I.dermatovenerologická kl. 25	-			-		
I.dermatovenerologická kl. 28						
I.chirurgická kl. 40 - asept.						-
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.						
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.						
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.						
II.chirurgická kl. odd. 3	-	-	-	-	-	-
II.chirurgická kl. odd. 4		-				
II.chirurgická kl. odd. 8+9						
Ortopedická kl. odd. 17						
Ortopedická kl. odd. 19						
Ortopedická kl. odd. 20+57						
Neurochirurgická kl. 72						
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži						
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+	+			+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21						+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+	+	+	+		+
Odd. klinické a radiační onkologie 22	-			-		
Urologické odd. 66		-	-			
Urologické odd. 68	-		-		-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní kardiologická kl. 31				
I.interní kardiologická kl. 32				
I.interní kardiologická kl. 33				
I.interní kardiologická kl. 49				
II.interní kl. - odd. 65+67		-		
II.interní kl. 70+71 - standard	+		+	
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.				
Neurologická kl. 81 - standard				
Neurologická kl. 82 - standard				
Neurologická kl. 83 - epileptologie				
I.dermatovenerologická kl. 25				
I.dermatovenerologická kl. 28			-	
I.chirurgická kl. 40 - asept.				-
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.				
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.				
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.				
II.chirurgická kl. odd. 3				
II.chirurgická kl. odd. 4				
II.chirurgická kl. odd. 8+9				
Ortopedická kl. odd. 17			-	
Ortopedická kl. odd. 19				
Ortopedická kl. odd. 20+57				
Neurochirurgická kl. 72				-
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži				
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75				
Odd. klinické a radiační onkologie 22				
Urologické odd. 66				
Urologické odd. 68			-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN u sv. Anny, 2010

	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
I.interní kardiologická kl. 31			-			
I.interní kardiologická kl. 32						
I.interní kardiologická kl. 33						
I.interní kardiologická kl. 49						
II.interní kl. - odd. 65+67						
II.interní kl. 70+71 - standard						
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.						
Neurologická kl. 81 - standard						
Neurologická kl. 82 - standard						
Neurologická kl. 83 - epileptologie						
I.dermatovenerologická kl. 25					+	
I.dermatovenerologická kl. 28						
I.chirurgická kl. 40 - asept.	-			-	-	
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.						
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.						
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.						
II.chirurgická kl. odd. 3						-
II.chirurgická kl. odd. 4						
II.chirurgická kl. odd. 8+9						
Ortopedická kl. odd. 17						
Ortopedická kl. odd. 19						
Ortopedická kl. odd. 20+57						
Neurochirurgická kl. 72						
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+					
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+				-	+
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21					+	
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+					+
Odd. klinické a radiační onkologie 22						
Urologické odd. 66	+			+	+	
Urologické odd. 68	-	-	-	-		-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# ZÁKLADNÍ FREKVENCE

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizováni/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuváděno	5,8%	80	5,8%	85	5,8%	165
	Neplánovaně, jako akutní případ	25,8%	357	24,2%	355	25,0%	712
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	64,5%	894	68,1%	999	66,3%	1 893
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,0%	55	1,9%	28	2,9%	83
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuváděno	4,3%	38	6,7%	67	5,5%	105
	Nečekala(a) jsem	21,9%	196	18,2%	182	19,9%	377
	2-3 dny	4,2%	37	5,0%	50	4,6%	88
	Do jednoho týdne	15,9%	142	14,6%	146	15,2%	288
	Do jednoho měsíce	26,6%	253	27,7%	277	28,1%	530
	Do půl roku	18,9%	167	22,4%	224	20,8%	391
	Do roka	3,1%	28	3,1%	31	3,1%	59
	Do dvou let	1,4%	12	1,2%	12	1,3%	24
	Více než dva roky	0,4%	3	0,4%	4	0,4%	7
	Nevím	1,4%	12	0,6%	6	1,0%	19
Total		100,0%	894	100,0%	999	100,0%	1 893

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuváděno	4,0%	36	21,4%	313	14,8%	349
	Ne	84,6%	757	70,7%	1 039	76,0%	1 795
	Ano, jednou	9,3%	83	7,0%	103	7,9%	186
	Ano, 2-3x	1,7%	15	0,6%	9	1,0%	24
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,1%	1			0,1%	1
	Nevím	0,2%	2	0,3%	4	0,3%	6
Total		100,0%	894	100,0%	1 467	100,0%	2 361

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuváděno	4,3%	38	21,7%	318	15,1%	357
	Příliš dlouhá	7,0%	63	5,9%	87	6,4%	150
	Tak akorát	63,2%	565	49,8%	731	54,9%	1 296
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	20,3%	182	18,8%	277	19,4%	458
	Nevím	5,2%	47	3,7%	54	4,2%	100
	Total		100,0%	894	100,0%	1 467	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuváděno	8,2%	73	26,2%	384	19,4%	458
	Ano	6,8%	59	6,8%	95	6,5%	154
	Ne	85,7%	766	67,0%	983	74,1%	1 750
Total		100,0%	894	100,0%	1 467	100,0%	2 361

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuváděno	2,0%	28	3,0%	43	2,5%	71
	Velmi dobře a profesionálně	73,0%	1 013	73,0%	1 071	73,0%	2 084
	Průměrně	22,2%	308	21,0%	308	21,6%	615
	Velmi špatně	1,6%	22	1,3%	22	1,7%	50
	Nezapomínám si	1,2%	16	1,2%	18	1,2%	34
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostala jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,4%	33	3,0%	45	2,7%	78
	Ano	78,4%	1 087	78,1%	1 146	78,3%	2 233
	Ano, v omezené míře	16,5%	228	15,6%	229	16,0%	458
	Ne, sčkoliv jsem je zadala(a)	0,9%	13	0,9%	13	0,9%	26
	Ne, nežádal(a) jsem informace	0,9%	13	0,9%	13	0,9%	26
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3,1%	43	3,3%	49	3,2%	92
	Do 15 minut	48,7%	675	45,6%	669	47,1%	1 343
	Méně než 1 hodinu	27,3%	379	29,4%	432	28,4%	811
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	10,1%	140	10,2%	150	10,2%	290
	Dvě a více hodin	8,0%	110	9,3%	137	8,7%	247
	Nepamatují si	2,8%	40	2,1%	32	2,5%	71
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	8,8%	122	9,8%	143	9,3%	266
	1-nejlepší známka	52,0%	722	50,9%	746	51,4%	1 468
	2	29,2%	406	29,1%	428	29,2%	833
	3	7,6%	105	7,6%	111	7,6%	216
	4	1,6%	22	1,9%	28	1,8%	51
	5-nejhorší známka	0,7%	10	0,7%	10	0,7%	21
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,8%	53	5,8%	85	4,8%	137
	Ne	71,9%	998	72,3%	1 061	72,1%	2 059
	Ano, hluk ostatních pacientů	13,1%	182	11,3%	166	12,2%	348
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,5%	7	0,7%	10	0,6%	17
	Ano, hluk zvenčí	10,7%	148	9,9%	145	10,3%	293
	Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,6%	22	2,4%	35	2,0%	57
	Velmi spokojen(a)	74,8%	1 038	77,1%	1 131	76,0%	2 169
	Spíše spokojen(a)	22,4%	311	19,5%	286	20,9%	597
	Spíše nespokojen(a)	1,0%	14	0,7%	10	0,8%	24
	Velmi nespokojen(a)	0,2%	3	0,3%	4	0,2%	7
	Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,9%	27	3,1%	46	2,6%	73
	Velmi spokojen(a)	56,7%	787	57,9%	848	57,3%	1 635
	Spíše spokojen(a)	34,7%	482	33,3%	489	34,0%	970
	Spíše nespokojen(a)	4,4%	61	4,0%	58	4,2%	119
	Velmi nespokojen(a)	0,7%	9	1,1%	16	0,9%	26
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,5%	21	0,7%	10	1,1%	31
	Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%



# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,5%	21	2,8%	40	2,2%	62
	Ano	70,3%	976	72,7%	1 066	71,5%	2 042
	Spíše ano	19,3%	267	16,8%	243	17,9%	510
	Spíše ne	5,6%	80	5,2%	77	5,5%	157
	Ne	2,9%	41	2,6%	38	2,8%	79
	Nevím	0,1%	2	0,1%	2	0,1%	4
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,9%	26	3,8%	56	2,9%	82
	Ano	54,7%	753	56,4%	827	55,6%	1 586
	Spíše ano	22,2%	307	20,4%	299	21,2%	606
	Spíše ne	13,6%	187	12,7%	157	13,2%	376
	Ne	6,6%	91	5,9%	87	6,4%	182
	Nevím	0,8%	10	0,7%	11	0,7%	21
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	4,0%	55	5,1%	74	4,5%	129
	Ano	84,4%	1 171	83,8%	1 229	84,1%	2 400
	Spíše ano	5,5%	76	5,2%	76	5,3%	152
	Spíše ne	0,4%	5	0,8%	12	0,6%	18
	Ne	0,3%	5	0,4%	6	0,4%	10
	Nevím	5,3%	74	4,8%	70	5,1%	144
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,7%	38	3,3%	49	3,0%	86
	Velmi dobrá	27,6%	382	25,6%	376	26,6%	759
	Spíše dobrá	56,1%	773	56,6%	830	56,3%	1 608
	Spíše špatná	9,8%	136	9,9%	145	9,8%	281
	Velmi špatná	1,8%	25	2,1%	31	2,0%	56
	Nemnohdy stravu (sem nejedl/a)	2,0%	28	2,5%	37	2,3%	64
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Mě/va jste dietu?	Neuvedeno	3,4%	48	3,3%	49	3,4%	96
	Ano	33,9%	470	35,4%	520	34,7%	999
	Ne	59,3%	823	58,2%	854	58,8%	1 677
	Nevím	3,4%	47	3,1%	45	3,2%	92
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	3,1%	43	3,3%	48	3,2%	91
	Příliš mnoho	13,3%	185	7,8%	114	10,5%	299
	Příliš málo	78,2%	1 082	83,4%	1 224	80,9%	2 306
	Průměrné	3,7%	51	3,9%	55	3,5%	99
	Nemnohdy stravu (sem nejedl/a)	1,7%	24	2,2%	32	2,0%	56
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,5%	35	3,1%	45	2,8%	80
	Ano	94,5%	1 311	92,8%	1 361	93,6%	2 672
	Ne	1,8%	25	2,1%	31	1,9%	56
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	1,2%	17	2,0%	30	1,6%	46
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	4,0%	55	5,2%	77	4,6%	132
	Velmi spokojen(a)	43,4%	602	40,1%	588	41,7%	1 190
	Spíše spokojena(a)	35,1%	487	35,3%	517	35,2%	1 004
	Spíše nespokojena(a)	7,2%	100	9,8%	143	8,5%	244
	Velmi nespokojena(a)	3,4%	47	3,5%	52	3,5%	99
	Nevím	6,9%	96	6,1%	89	6,5%	185
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,9%	26	2,1%	31	2,0%	57
	Ano	1,3%	18	1,3%	19	1,3%	37
	Ne	96,4%	1 337	96,4%	1 415	96,4%	2 751
	Nevím	0,4%	6	0,2%	3	0,3%	9
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	3,1%	43	2,7%	39	2,9%	82
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	69,2%	960	68,4%	1 004	68,8%	1 964
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18,3%	254	19,1%	280	18,7%	534
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	9,3%	129	9,8%	144	9,6%	274
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,8%	53	4,2%	61	4,0%	114
	Ano	91,9%	1 274	91,6%	1 343	91,7%	2 617
	Ne	4,3%	60	4,3%	63	4,3%	123
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	4,4%	61	4,6%	67	4,5%	128
	Velmi dobrý	59,6%	827	58,8%	862	59,2%	1 690
	Dobry	34,4%	478	34,6%	508	34,5%	986
	Ne příliš dobrý	1,1%	15	1,8%	27	1,5%	42
	Špatný	0,4%	6	0,2%	3	0,3%	9
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,5%	35	3,0%	43	2,7%	78
	Vždy	59,0%	818	59,5%	873	59,2%	1 690
	Většinou	30,0%	416	27,3%	401	28,6%	817
	Občas	3,9%	54	4,4%	64	4,1%	118
	Nidky	0,5%	7	0,4%	6	0,4%	13
	Neptal(a) jsem se	4,2%	58	5,5%	80	4,8%	138
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	4,5%	62	4,5%	66	4,5%	128
	Vždy	54,3%	753	53,1%	779	53,7%	1 532
	Většinou	19,4%	269	17,4%	255	18,4%	524
	Občas	2,5%	35	3,8%	56	3,2%	92
	Nidky	0,5%	7	0,9%	13	0,7%	21
	Neměla jsem strach ani obavy	18,9%	261	20,3%	293	19,6%	558
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	7,1%	99	8,2%	120	7,7%	219
	Často	4,8%	66	5,6%	83	5,2%	149
	Občas	9,9%	137	11,6%	170	10,8%	307
	Nidky	78,2%	1 085	74,6%	1 094	76,3%	2 179
	<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,5%	76	7,0%	103	6,3%	180
	Ano	84,4%	1 171	80,8%	1 185	82,5%	2 356
	Ne	10,1%	140	12,2%	179	11,2%	319
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,5%	34	2,7%	40	2,6%	74
	Vždy	75,9%	1 053	73,4%	1 077	74,6%	2 130
	Většinou	16,5%	225	17,0%	250	16,8%	475
	Občas	1,7%	23	2,7%	39	2,2%	63
	Nidky	0,1%	1	0,2%	3	0,1%	4
	Neptal(a) jsem se	3,3%	46	4,0%	59	3,7%	105
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,8%	49	3,4%	49	3,4%	98
	Vždy	62,6%	869	60,1%	881	61,3%	1 750
	Většinou	12,5%	174	14,3%	209	13,4%	383
	Občas	2,6%	37	2,6%	38	2,6%	75
	Nidky	0,5%	7	0,5%	9	0,4%	16
	Neměla jsem strach ani obavy	18,5%	257	19,1%	280	18,8%	537
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 467</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 854</b>	

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,2%	72	6,0%	88	5,6%	159
	Často	3,7%	51	4,8%	70	4,2%	121
	Občas	4,8%	67	5,8%	85	5,3%	162
	Nídky	86,3%	1 197	83,3%	1 224	84,9%	2 422
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,0%	14	1,8%	27	1,4%	40
	Určitě ano	83,3%	1 156	83,9%	1 236	83,6%	2 392
	Většinou ano	14,4%	200	13,6%	200	14,0%	400
	Většinou ne	1,1%	15	0,6%	8	0,8%	24
	Vůbec ne	0,1%	2	0,1%	2	0,1%	4
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	2,2%	30	3,8%	55	3,0%	86
	Často	2,5%	35	2,1%	30	2,3%	65
	Občas	7,6%	106	7,2%	105	7,4%	211
	Nídky	87,7%	1 216	87,0%	1 276	87,3%	2 492
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,1%	15	2,4%	35	1,7%	50
	Určitě ano	80,3%	1 114	79,8%	1 171	80,0%	2 284
	Spíše ano	16,7%	232	15,9%	233	16,3%	466
	Spíše ne	0,9%	12	1,2%	17	1,0%	30
	Určitě ne	0,3%	4	0,4%	6	0,4%	10
	Nevím	0,7%	9	0,3%	5	0,5%	14
	Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,1%	29	3,9%	57	3,0%	86
	Ano	22,1%	311	22,6%	332	22,5%	643
	Ne	51,6%	715	52,5%	771	52,1%	1 486
	Nevím	23,9%	332	21,0%	308	22,4%	639
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,9%	54	6,3%	93	5,2%	147
	Ano	66,8%	926	64,2%	942	65,5%	1 869
	Ne	6,4%	89	8,9%	123	7,4%	210
	Nevím	22,9%	317	21,2%	311	22,0%	628
Total		100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuveдено	3,3%	46	4,9%	72	4,1%	118
	Vždy	69,2%	953	68,7%	1 008	68,9%	1 967
	Občas	21,2%	293	19,5%	286	20,3%	583
	Ničky	4,5%	62	3,8%	56	4,2%	118
	Nějak se mnou nehovořil	1,9%	26	3,0%	44	2,5%	71
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuveдено	3,0%	41	4,6%	68	3,8%	109
	Vždy	77,9%	1 080	75,8%	1 112	76,8%	2 192
	Občas	16,8%	233	17,7%	260	17,3%	493
	Ničky	2,4%	33	1,9%	29	2,1%	61
	Nějak se mnou nehovořil	1,9%	26	3,0%	44	2,5%	71
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuveдено	1,9%	27	3,1%	45	2,5%	72
	Velmi spokojena(a)	75,1%	1 041	71,7%	1 052	73,4%	2 094
	Spíše spokojena(a)	15,2%	211	15,6%	229	15,4%	440
	Spíše nespokojena(a)	0,3%	4	1,0%	15	0,6%	19
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	3	0,4%	6	0,3%	9
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	7,3%	101	8,2%	120	7,7%	221
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuveдено	2,9%	40	3,9%	57	3,4%	97
	Áno	87,2%	1 210	81,9%	1 201	84,5%	2 411
	Ne	4,4%	61	6,3%	93	5,4%	154
	Nevim	5,5%	77	7,9%	116	6,8%	193
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuveдено	4,4%	61	6,3%	92	5,4%	153
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,2%	31	1,8%	26	2,0%	56
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,6%	63	4,8%	70	4,7%	134
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,6%	147	10,5%	153	10,5%	301
	Termíny byly vždy dodrženy	72,9%	1 011	71,7%	1 052	72,3%	2 062
	Základní vyšetření či zákroky jsem nepotřeboval(a)	4,5%	62	3,3%	57	4,2%	119
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,9%	12	1,1%	17	1,0%	29
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuveдено	3,7%	52	5,3%	79	4,5%	129
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,5%	20	1,7%	26	1,6%	46
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	65,8%	913	62,9%	922	64,3%	1 836
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,0%	13	0,9%	14	0,9%	27
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	23,5%	326	23,9%	351	23,7%	676
	Nevim	4,5%	62	5,2%	77	4,9%	141
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuváděno	5,9%	82	7,1%	104	6,5%	186
	Ne	85,1%	1 180	83,5%	1 224	84,2%	2 404
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,4%	61	3,3%	49	3,8%	110
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,1%	2	0,3%	5	0,2%	7
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,9%	13	1,3%	19	1,1%	32
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,5%	21	1,4%	20	1,4%	41
	Ano, z jiného důvodu	2,0%	27	3,2%	47	2,6%	74
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuváděno	6,8%	95	7,9%	115	7,4%	210
	Jasně a srozumitelně	90,0%	1 248	88,1%	1 292	89,0%	2 541
	Málo srozumitelně	1,9%	26	2,3%	34	2,1%	60
	Nesrozumitelně	0,3%	4	0,2%	3	0,2%	7
	Nevysvětlili vůbec	1,0%	14	1,5%	22	1,2%	35
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuváděno	9,1%	126	9,8%	144	9,5%	270
	Jasně a srozumitelně	82,5%	1 144	80,3%	1 177	81,3%	2 321
	Málo srozumitelně	4,0%	55	3,8%	56	3,9%	112
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,4%	9	0,4%	12
	Neřekl vůbec	4,2%	58	5,5%	81	4,9%	139
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuváděno	9,7%	134	10,7%	156	10,2%	291
	Jasně a srozumitelně	42,5%	589	42,0%	616	42,2%	1 205
	Málo srozumitelně	1,2%	17	1,7%	25	1,4%	41
	Nesrozumitelně	0,3%	4	0,1%	1	0,2%	4
	Nevysvětlili vůbec	2,4%	34	3,1%	45	2,8%	79
	Moi blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	43,9%	609	42,6%	624	43,2%	1 233
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuváděno	10,2%	141	11,1%	163	10,7%	305
	Ano	11,3%	157	10,5%	154	10,9%	311
	Ne	9,2%	128	8,7%	127	8,9%	255
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	69,3%	961	69,7%	1 022	69,5%	1 983
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuváděno	2,4%	34	4,6%	67	3,5%	101
	Určitě ano	80,1%	1 111	78,1%	1 145	79,1%	2 256
	Spíše ano	16,6%	230	15,9%	234	16,3%	464
	Spíše ne	0,6%	9	1,4%	20	1,0%	29
	Určitě ne	0,2%	3	0,1%	1	0,1%	4
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

# Základní frekvence

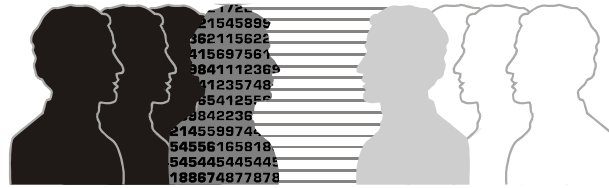
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Rekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	3,2%	44	5,6%	82	4,4%	126
	Výjimečně velká	37,4%	519	34,3%	503	35,8%	1 022
	Velká	57,4%	796	58,0%	851	57,7%	1 647
	Malá	1,8%	25	1,8%	26	1,8%	51
	Nedostatečná	0,2%	3	0,3%	5	0,2%	7
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	12,7%	176	17,0%	250	14,9%	426
	Velmi spokojen(a)	55,2%	766	51,6%	757	53,3%	1 523
	Spíše spokojena(a)	30,8%	427	29,2%	429	30,0%	855
	Spíše nespokojena(a)	1,2%	17	1,8%	26	1,5%	43
	Zcela nespokojena(a)	0,2%	2	0,4%	5	0,3%	6
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,4%	33	4,3%	63	3,4%	96
	Vyborná	60,7%	842	60,0%	880	60,3%	1 722
	Velmi dobrá	29,6%	410	29,3%	430	29,4%	840
	Dobrá	6,9%	95	5,5%	81	6,2%	177
	Dostatečná	0,4%	6	0,8%	11	0,6%	17
	Nedostatečná	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	3
Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,5%	90	8,9%	131	7,8%	221
	Lepší	78,4%	1 087	75,4%	1 106	76,8%	2 193
	Stejný	13,9%	192	14,4%	211	14,1%	403
	Horší	1,3%	17	1,3%	19	1,3%	36
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	3,6%	49	5,4%	78	4,5%	128
	Určitě ano	74,5%	1 033	74,6%	1 095	74,6%	2 128
	Spíše ano	19,8%	275	17,6%	258	18,7%	533
	Spíše ne	1,8%	25	1,9%	28	1,9%	53
	Určitě ne	0,3%	5	0,5%	7	0,4%	12
	Total	100,0%	1 387	100,0%	1 467	100,0%	2 854



# FAKULTNÍ NEMOCNICE V MOTOLE





# Fakultní nemocnice v Motole: Shrnutí výsledků

## Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 58 % žen a 42 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 31 % pacientů. 63 % pacientů bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici v Motole je na poměrně vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,2 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Gynekologie - onkogynekologie, ORL - 2.stanice a Ortopedie I. - 1. stanice.

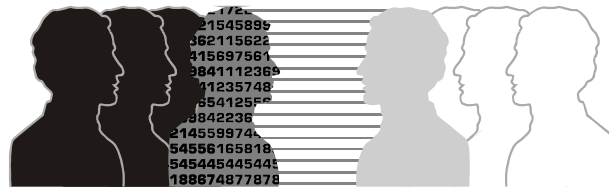
## Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U 5 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s koordinací a integrací péče, citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Seznámení s právy nemocného
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Čistota toalet a sprch

## Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 82 % a se **všeobecnými službami** 67 %.



# OBEČNÉ

# Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickеровských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.

- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Motole:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interní klinika - 2.stanice           | <input type="checkbox"/> Ortopedie II. - 1.stanice             |
| <input type="checkbox"/> Interní klinika - 3.stanice           | <input type="checkbox"/> Ortopedie II. - 2.stanice             |
| <input type="checkbox"/> Interní klinika - 1.stanice           | <input type="checkbox"/> Ortopedie I. - 1. stanice             |
| <input type="checkbox"/> Interní klinika - 5.stanice           | <input type="checkbox"/> Ortopedie I. - 2. stanice             |
| <input type="checkbox"/> Interní klinika - 7.stanice           | <input type="checkbox"/> Ortopedie I. - 3. stanice             |
| <input type="checkbox"/> Infekční oddělení                     | <input type="checkbox"/> Ortopedie I. - sept.                  |
| <input type="checkbox"/> Oddělení TRN - 1.stanice              | <input type="checkbox"/> Ortopedie I. - CHTR                   |
| <input type="checkbox"/> Oddělení TRN - 2.stanice              | <input type="checkbox"/> Urologie                              |
| <input type="checkbox"/> Neurologie dosp. - 1.stanice          | <input type="checkbox"/> ORL - 1. stanice                      |
| <input type="checkbox"/> Neurologie dosp. - 2.stanice          | <input type="checkbox"/> ORL - 2. stanice                      |
| <input type="checkbox"/> Kardiochirurgie - 1.stanice           | <input type="checkbox"/> Onkologie - RATE                      |
| <input type="checkbox"/> Kardiochirurgie - 2.stanice           | <input type="checkbox"/> Onkologie - RATL                      |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - šestinedělí - 1.stanice | <input type="checkbox"/> Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - šestinedělí - 2.stanice | <input type="checkbox"/> Kl. nukleární med. - 2.p. terapie     |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - rizik.                  | <input type="checkbox"/> Kl. Rehabilitace                      |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - poop.                   | <input type="checkbox"/> Spinální jednotka                     |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - konzerv.                |  |
| <input type="checkbox"/> Gynekologie - onkogynekologie         |  |
| <input type="checkbox"/> III. Chirurgie - 1.stanice            |  |
| <input type="checkbox"/> III. Chirurgie - 2.stanice            |  |
| <input type="checkbox"/> III. Chirurgie - CH3H                 |  |
| <input type="checkbox"/> I. Chirurgie - 2.stanice              |  |
| <input type="checkbox"/> I. Chirurgie - 3.stanice              |  |
| <input type="checkbox"/> Spondylochirurgie                     |  |
| <input type="checkbox"/> Kardiologie - 1.stanice               |  |
| <input type="checkbox"/> Kardiologie - 2.stanice               |  |
| <input type="checkbox"/> Klinika neurochirurgie                |  |

## Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

# Parametry projektu

## Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2404
- Termín dotazování: listopad 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

## Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 3150
- Počet nezařazených pacientů: 325
- Počet validních dotazníků: 2391
- **Návratnost: 85 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

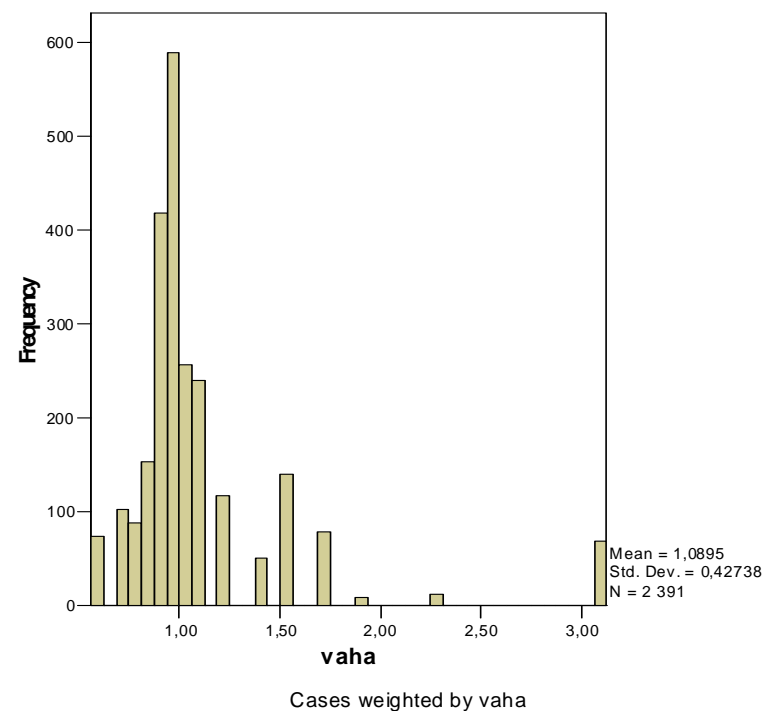
## Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 43
- Počet pracovišť s  $n < 20$ : 5
  - Kl. nukleární med. - 2.p. terapie (n=18);  
Kardiochirurgie - 1. stanice (n=17)-> zpracovány klasicky
  - Oddělení TRN - 2.stanice a Oddělení TRN - 1.stanice  
-> spojeny do jedné (por lepší srovnání s rokem 08
  - Spinální jednotka (n=8) a Ortopedie I. - sept.  
(n=11) a III. Chirurgie - 1. stanice -> vyhodnoceny v rámci kategorie „Ostatní pracoviště“

- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gynekologie - šestinedělí 1. a 2. stanice

## Vážení dat

- Rozsah vah: 0 - 3
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

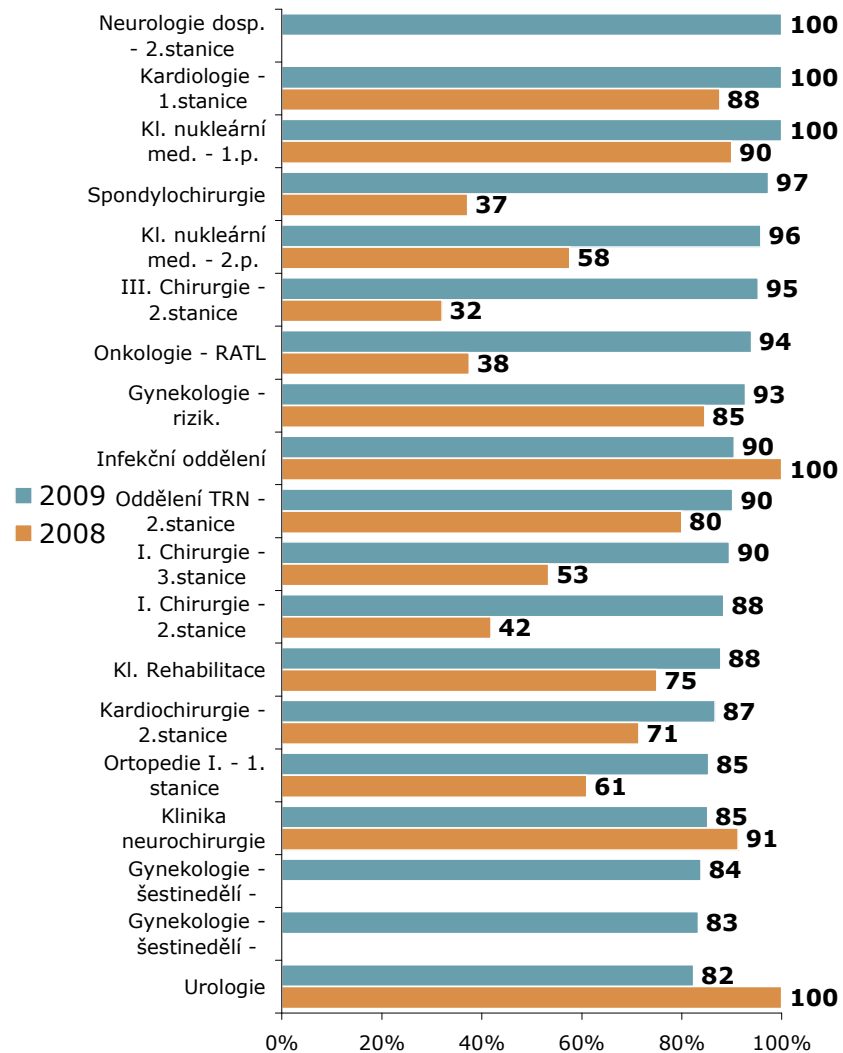


## Vyplňování dotazníků

- 94 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádaly o vysvětlení personál a 3 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

## Návratnost dotazníků

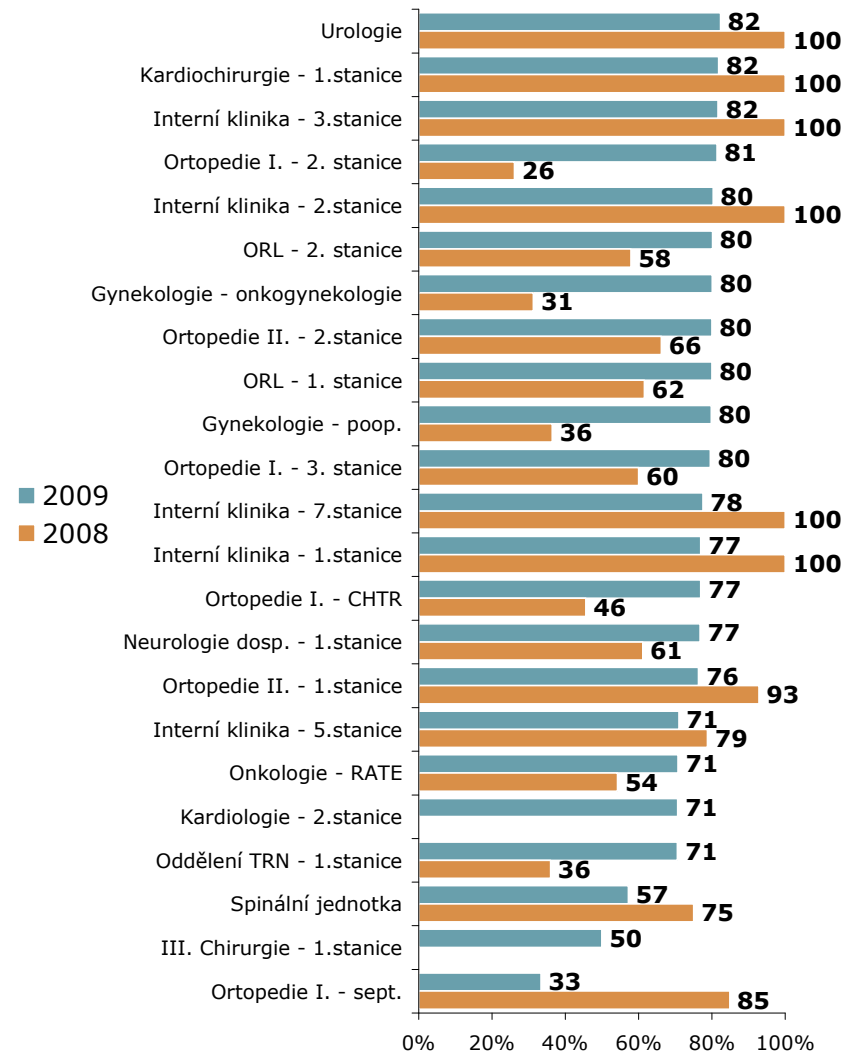
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Návratnost dotazníků

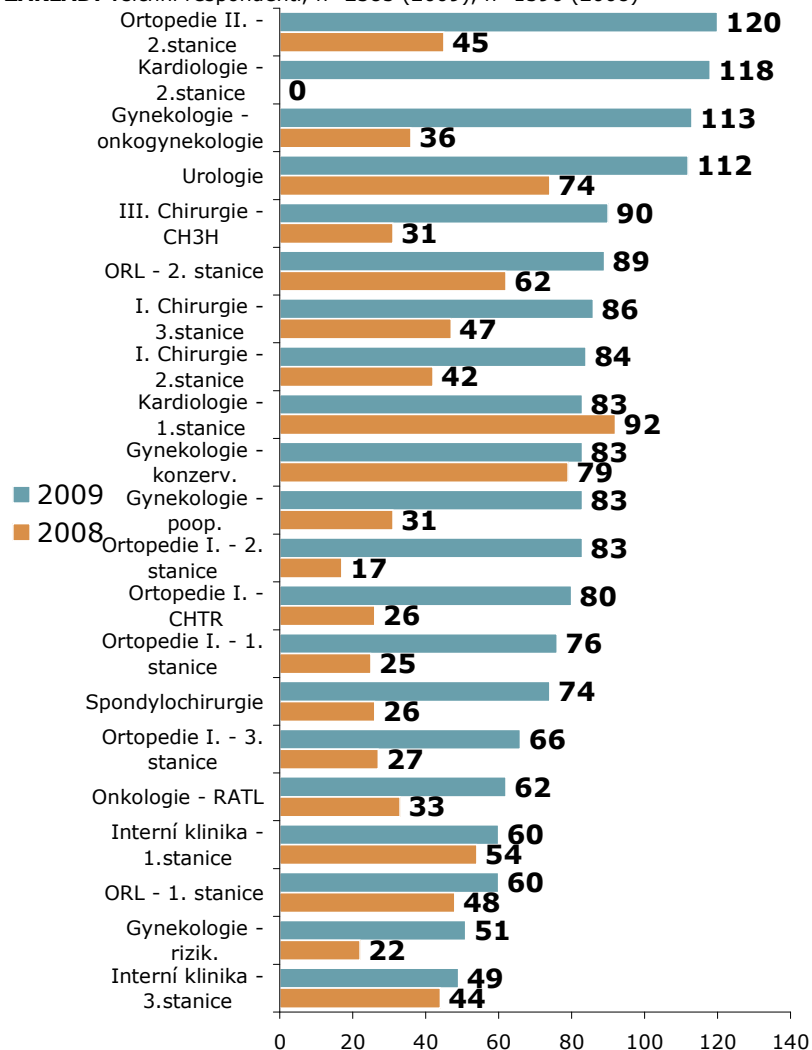
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

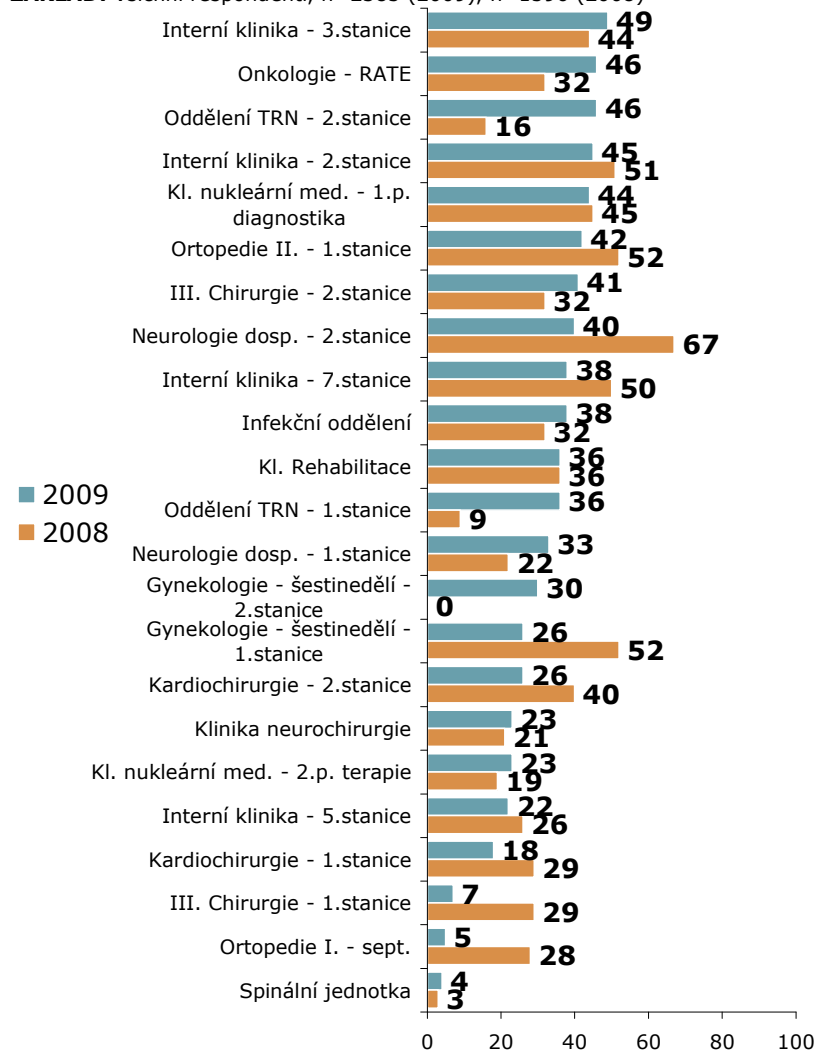
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2385 (2009), n=1596 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

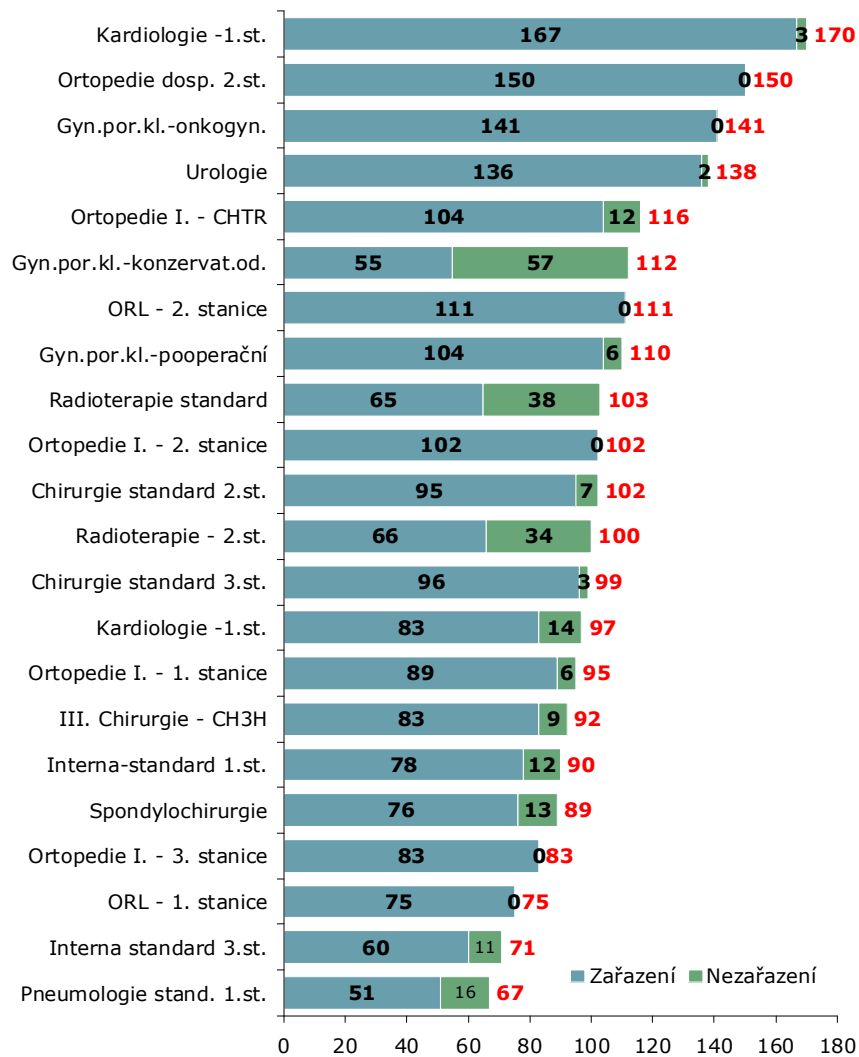
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2385 (2009), n=1596 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

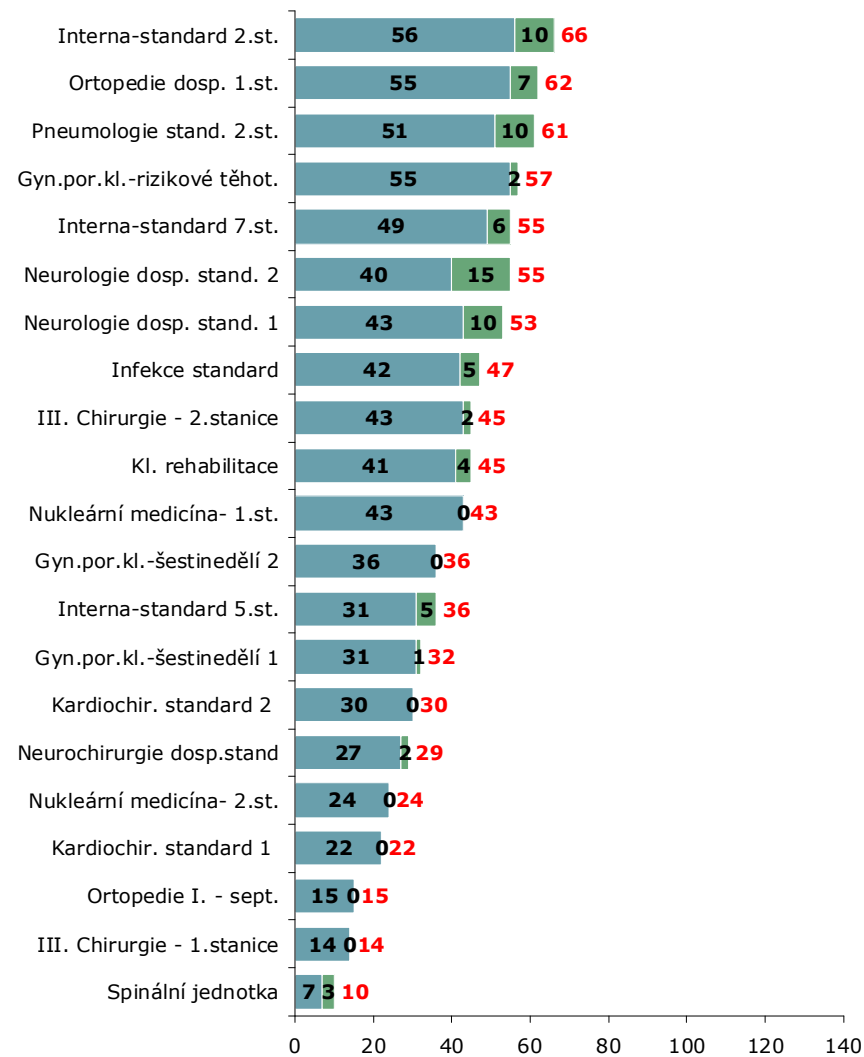
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

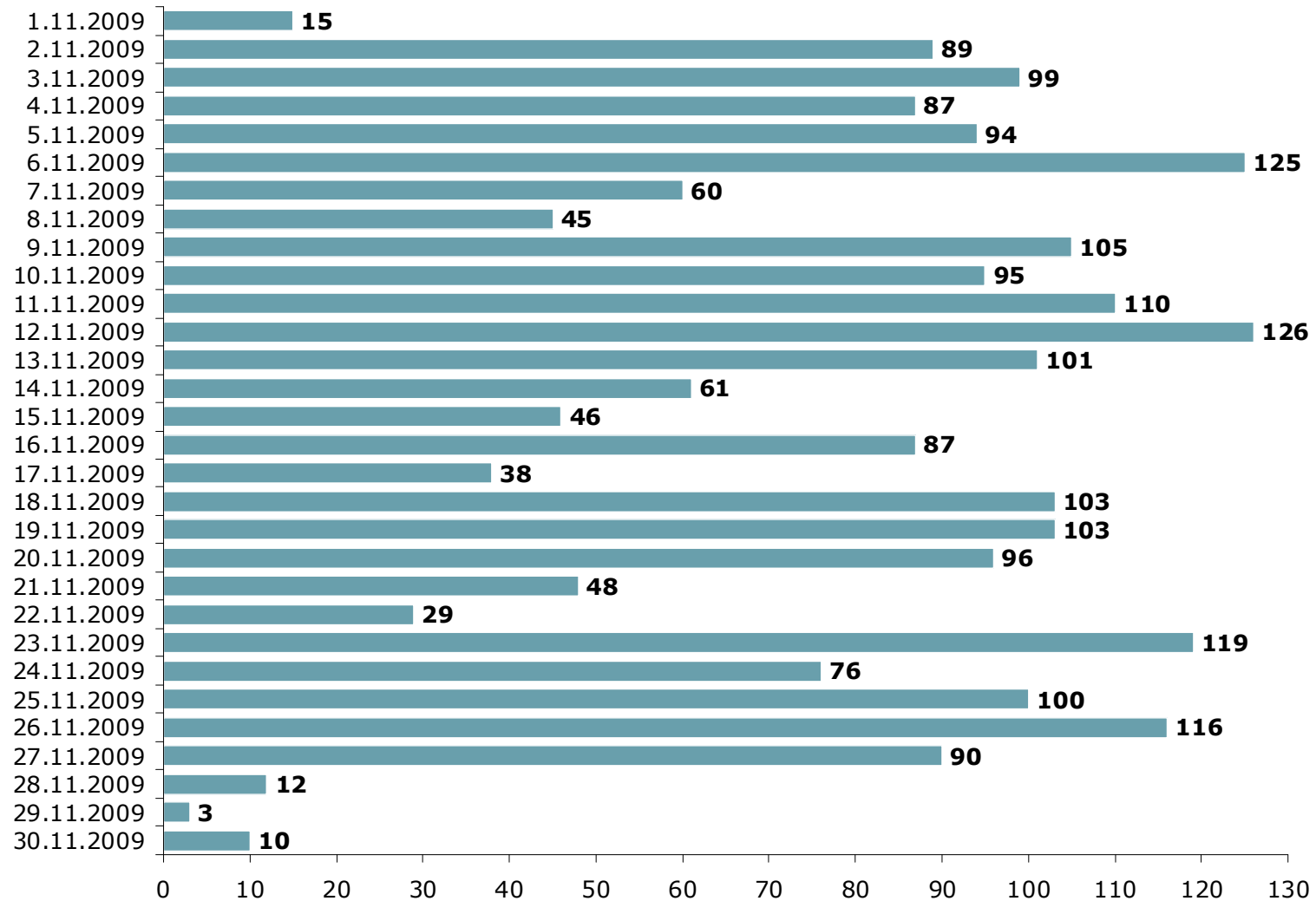
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Histogram sběru dat

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=2385 (2009)



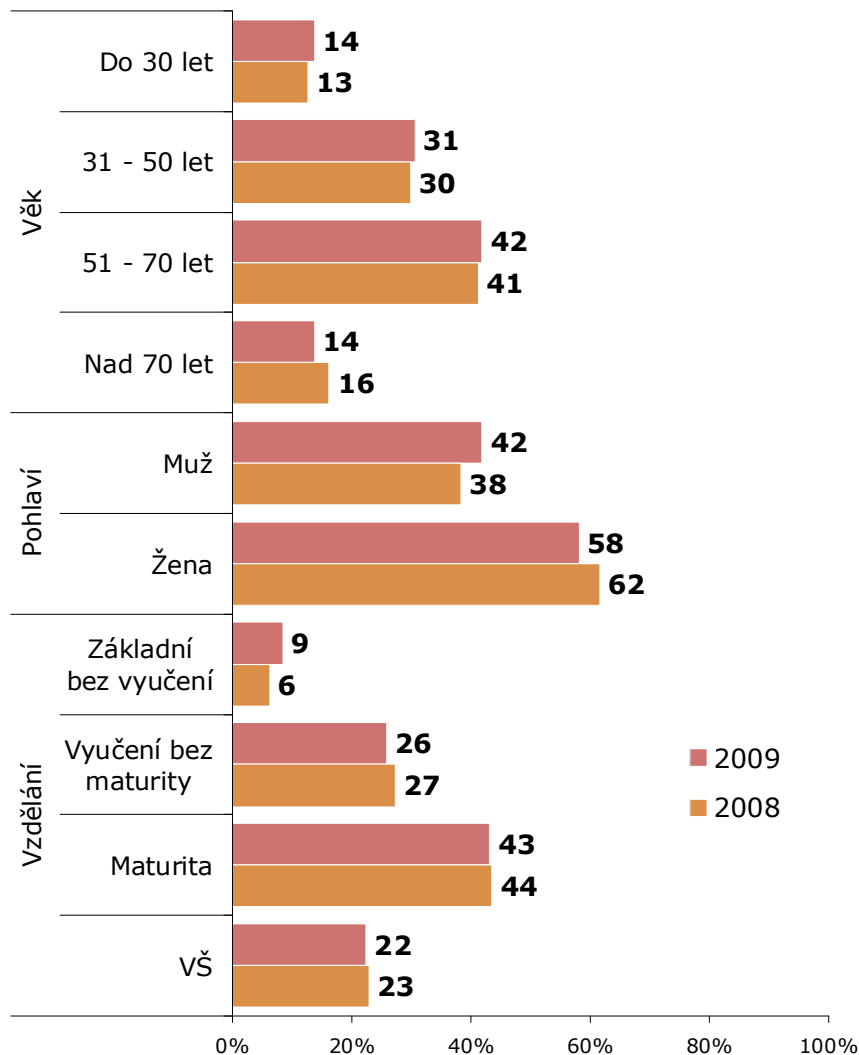
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



# Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

## Demografická struktura pacientů

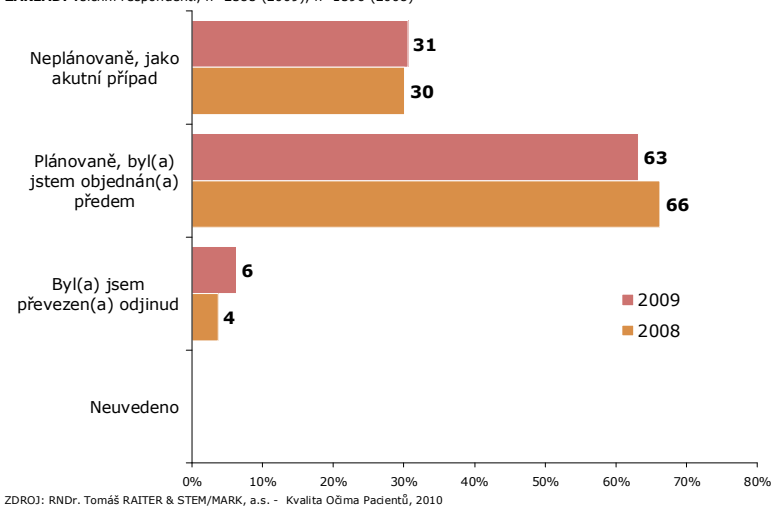
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2385 (2009), n=1596 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

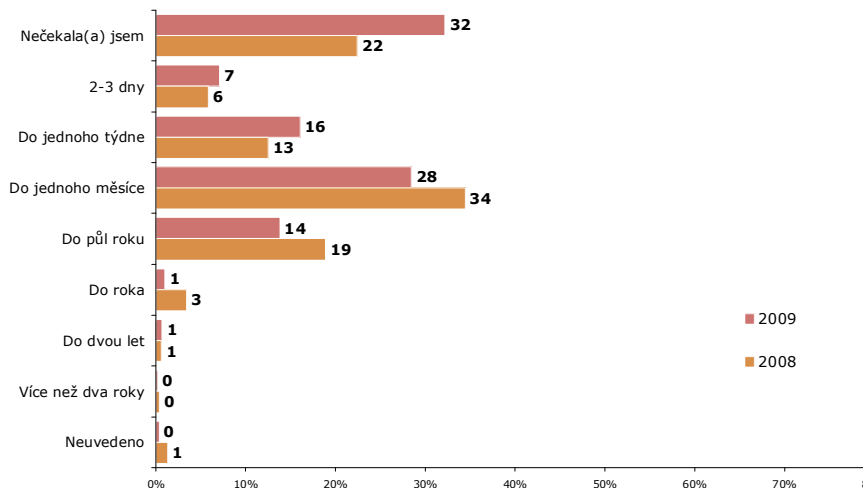
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2385 (2009), n=1596 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1402 (2009), n=919 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



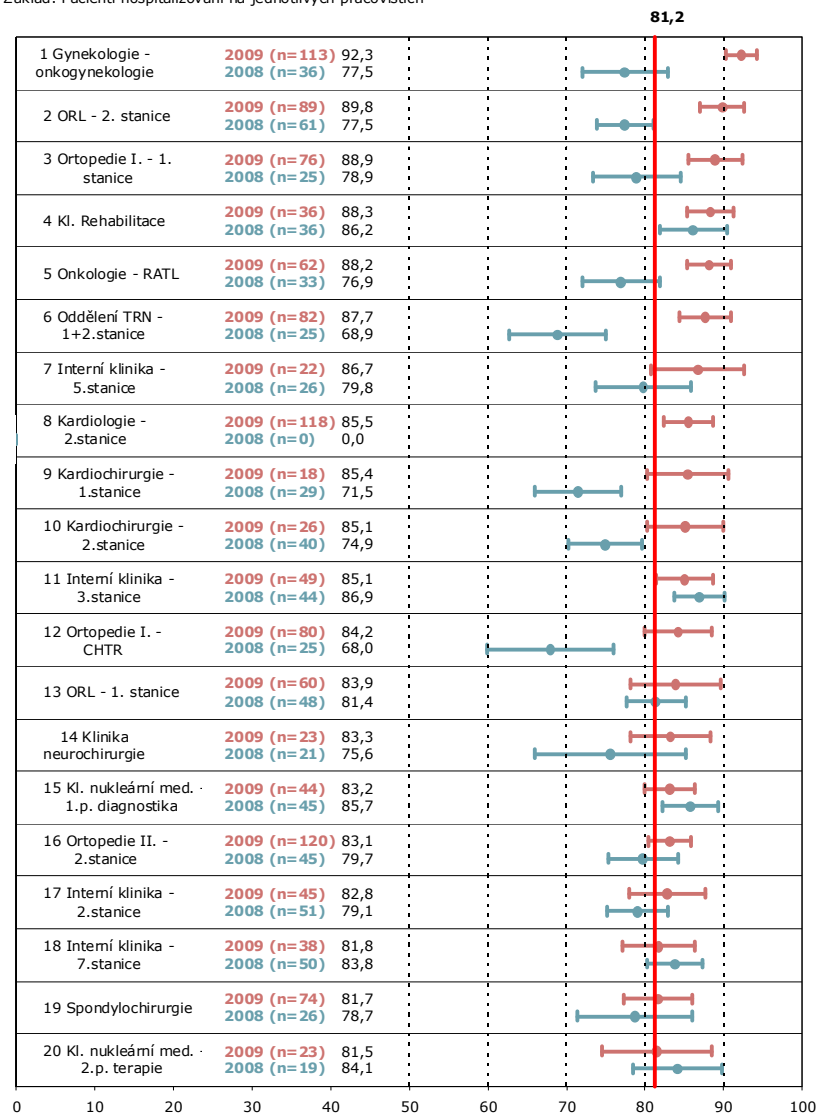
# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

# Souhrnná spokojenost - pracoviště

## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

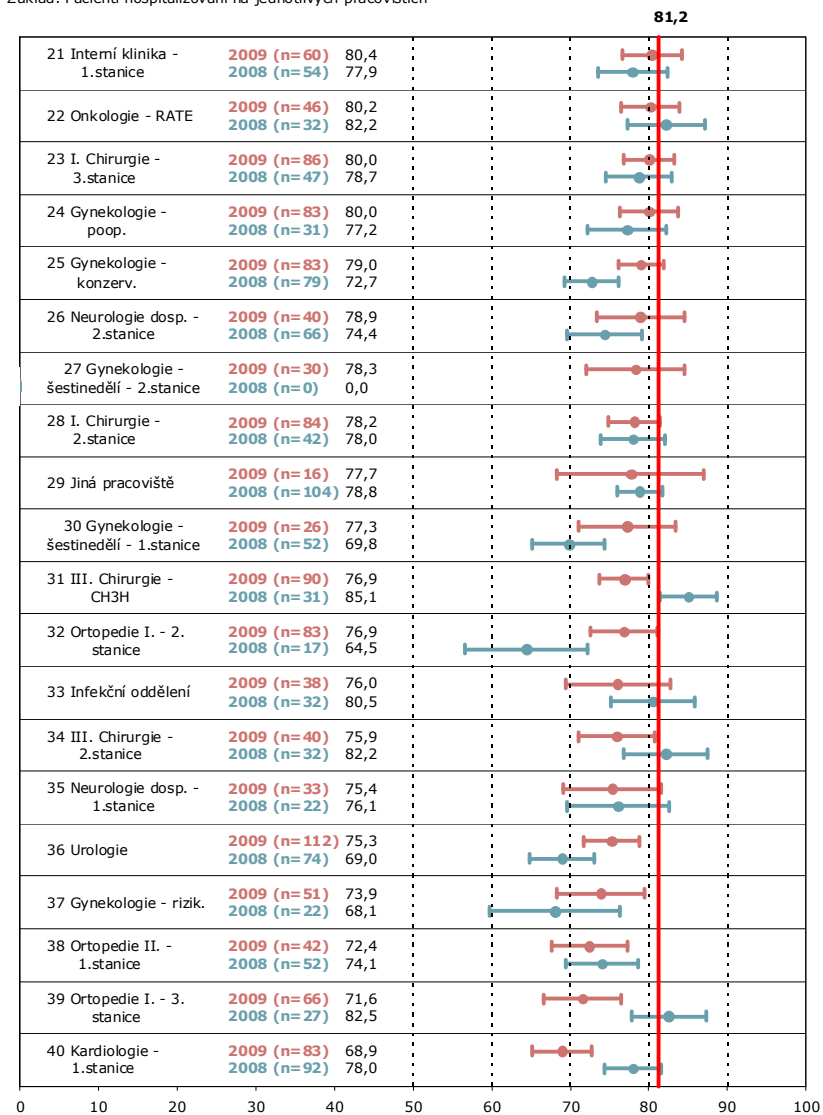
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

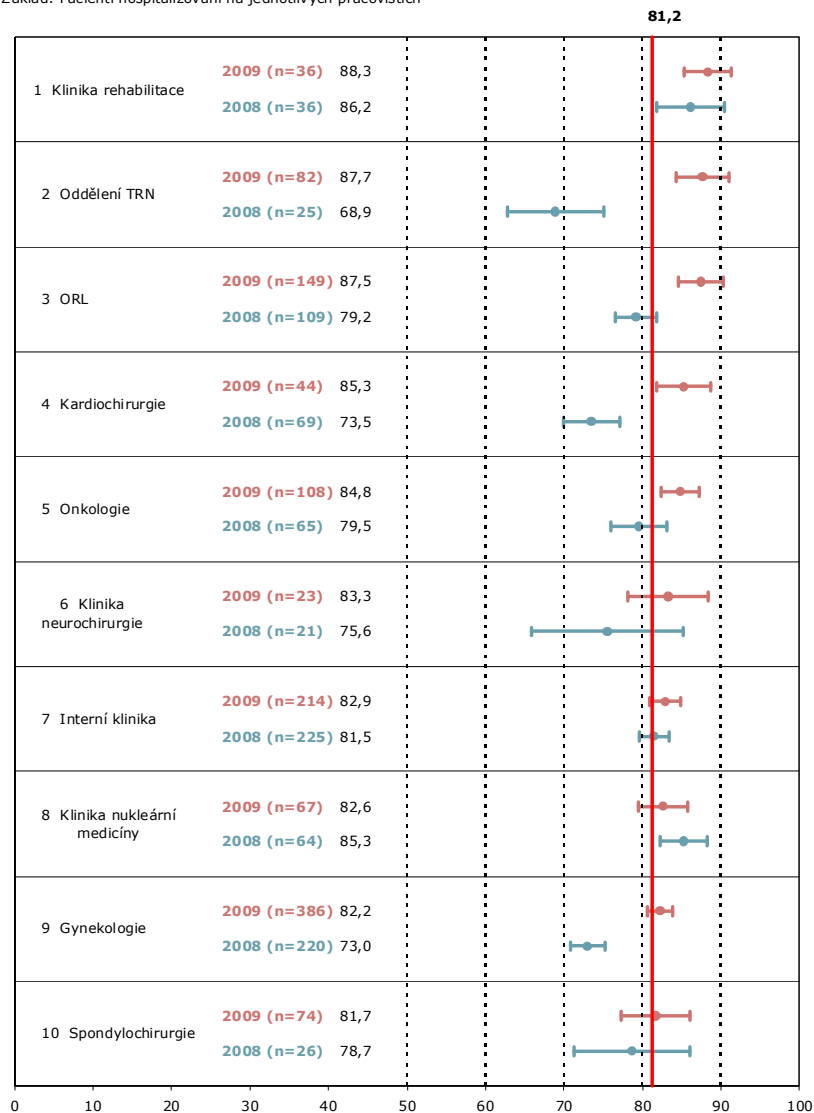


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# Souhrnná spokojenost - kliniky

## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

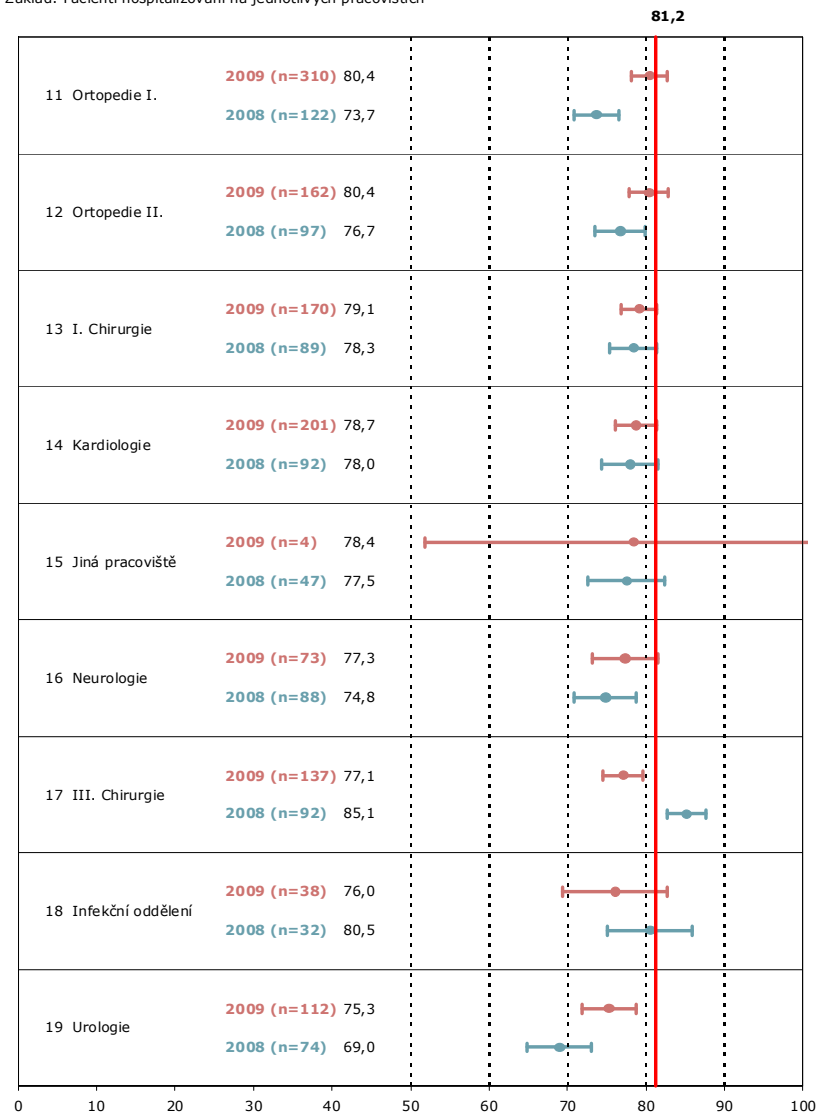
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

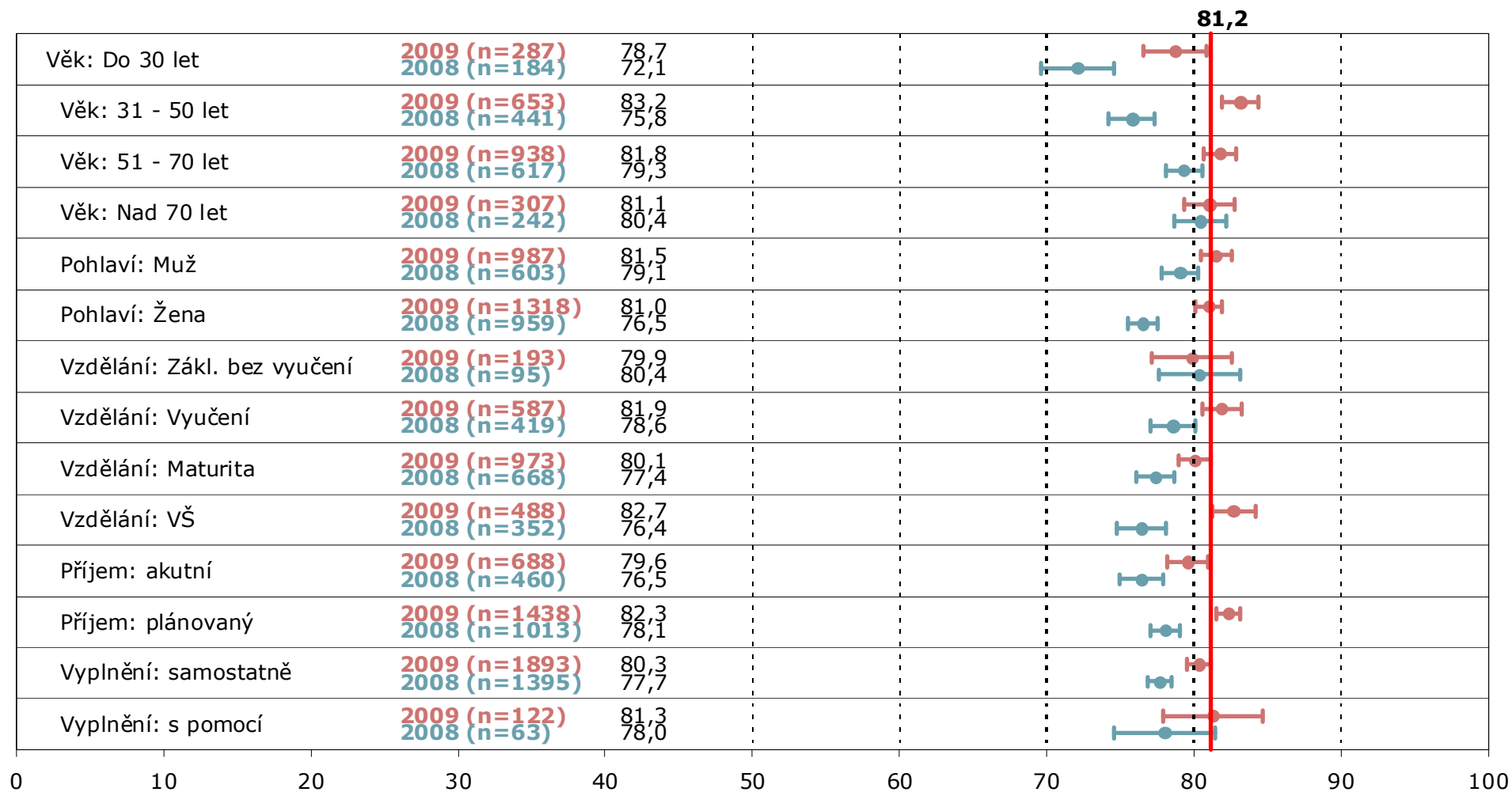


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



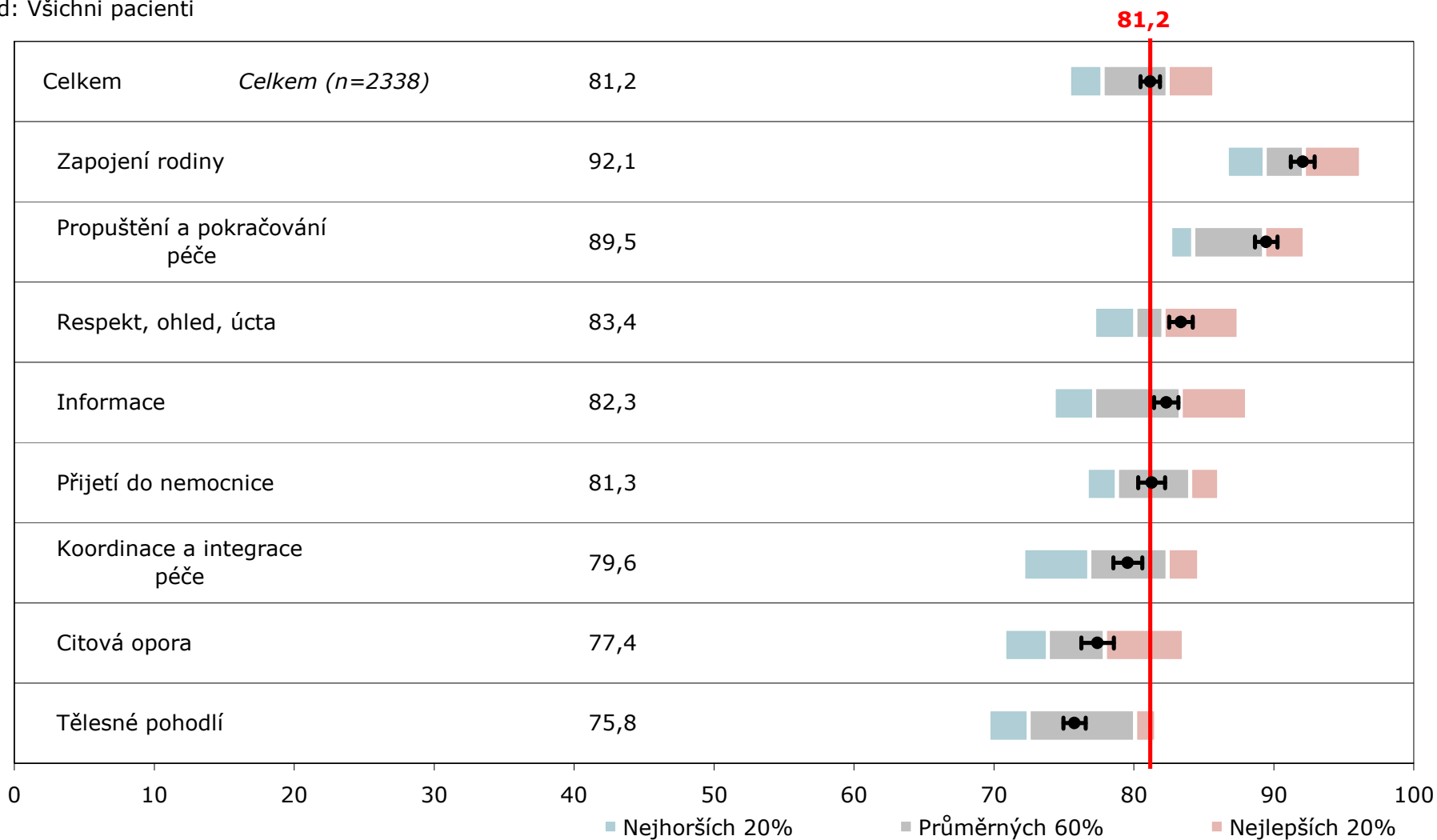
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

# FN v Motole: Souhrnná spokojenost

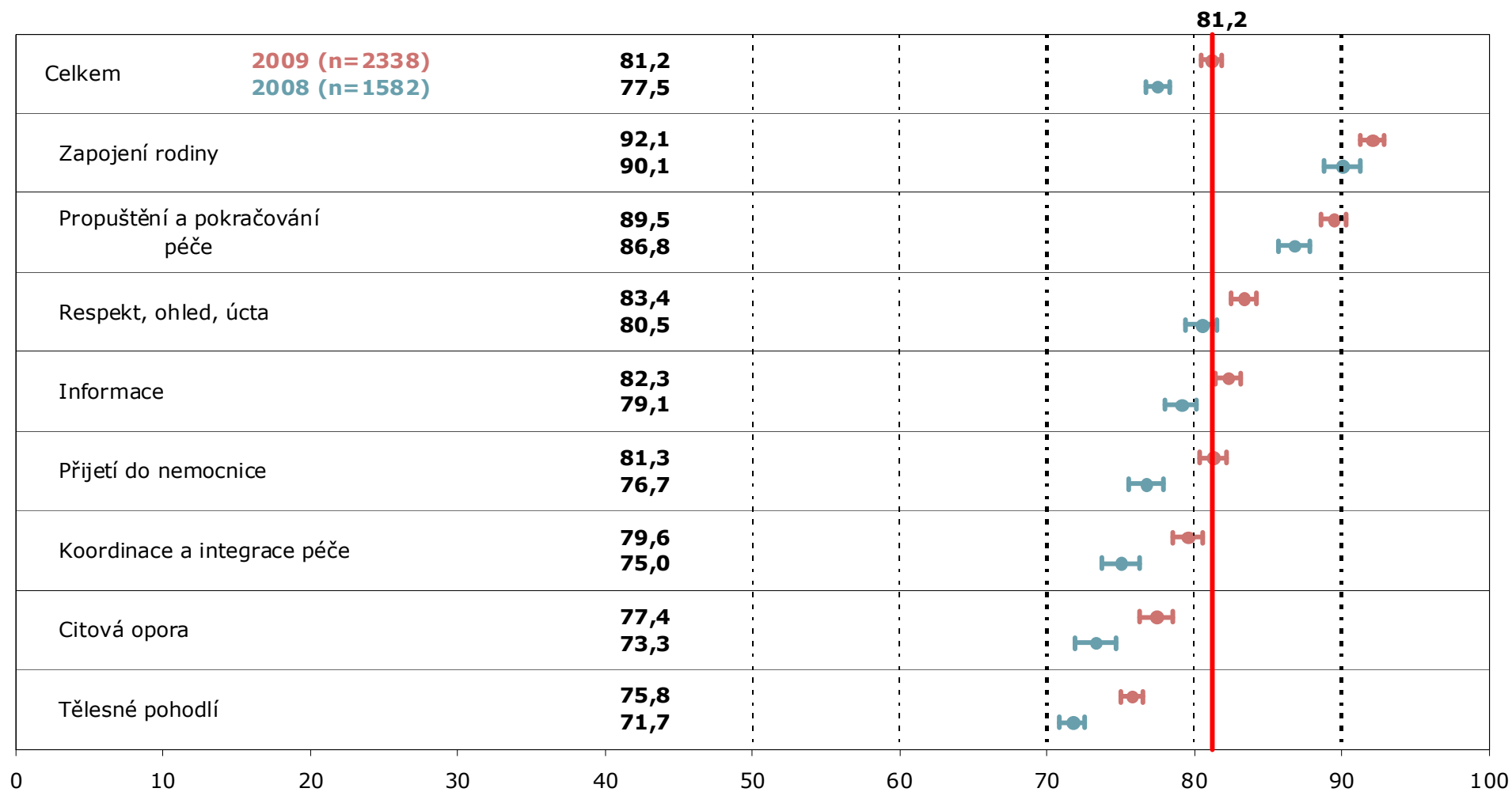
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

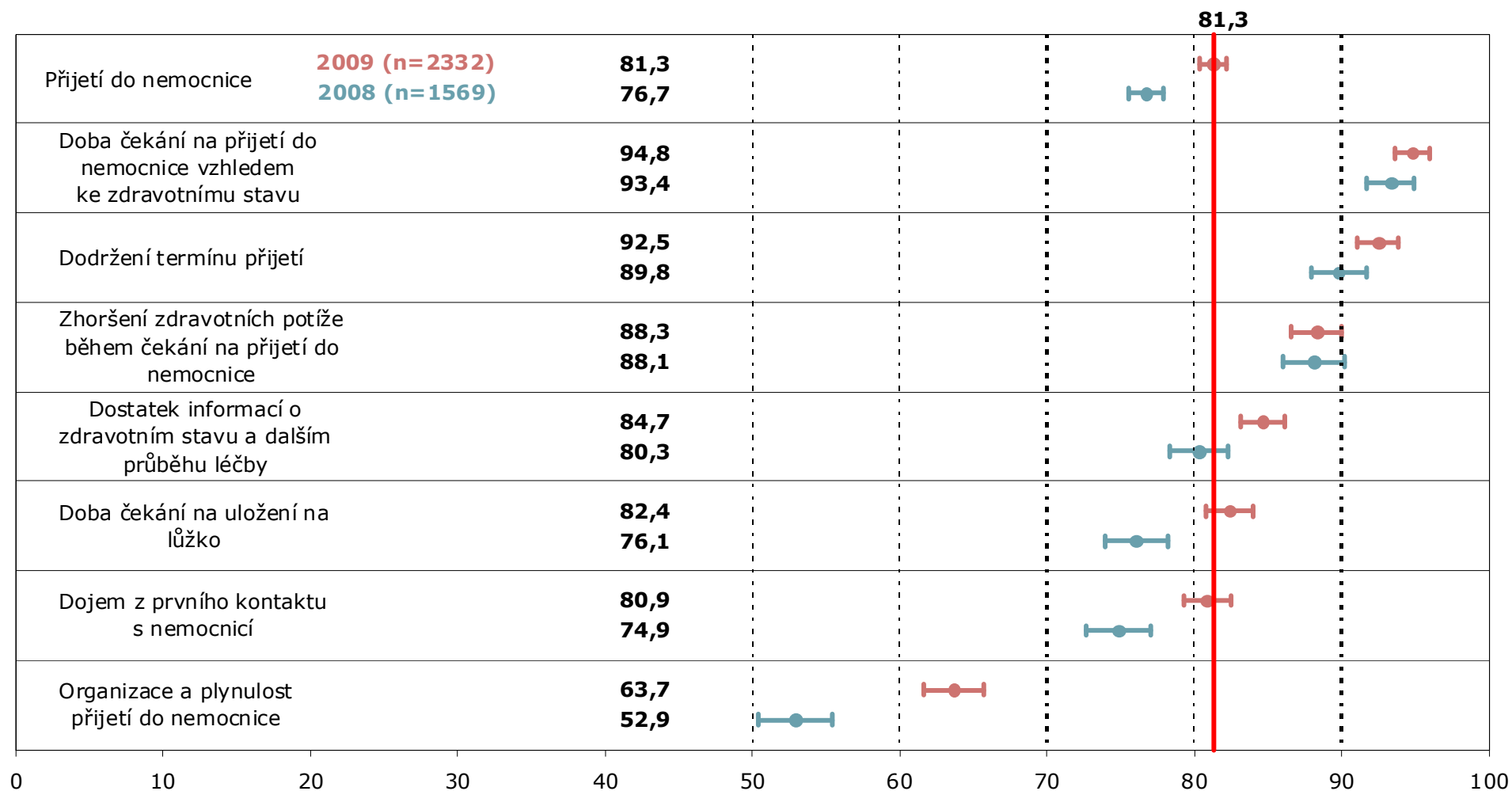


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



# FN v Motole: Přijetí do nemocnice

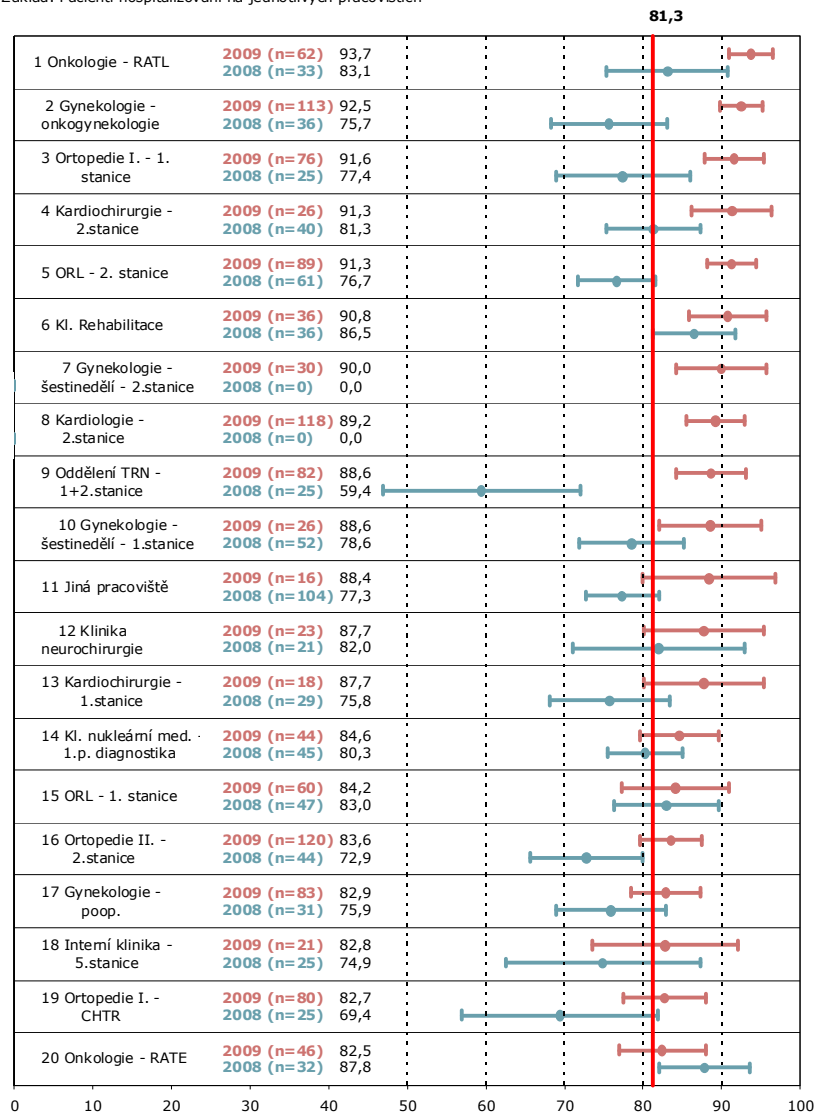
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Přijetí do nemocnice

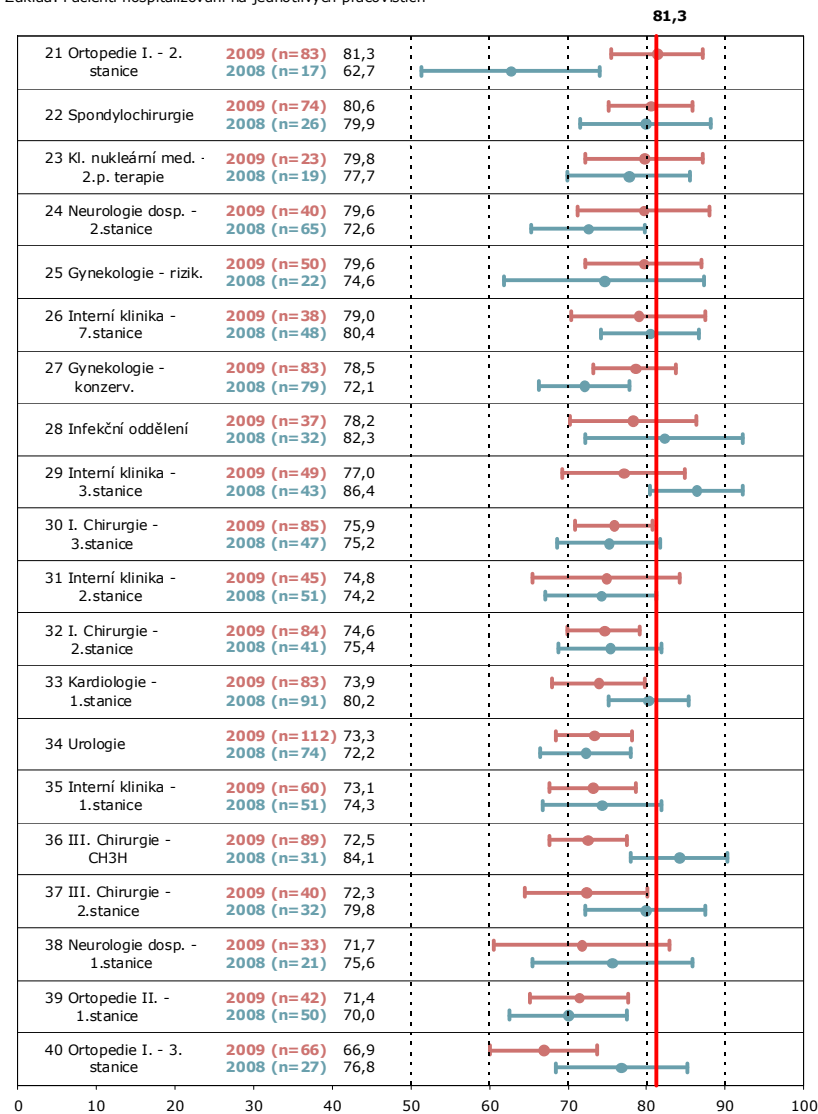
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Přijetí do nemocnice

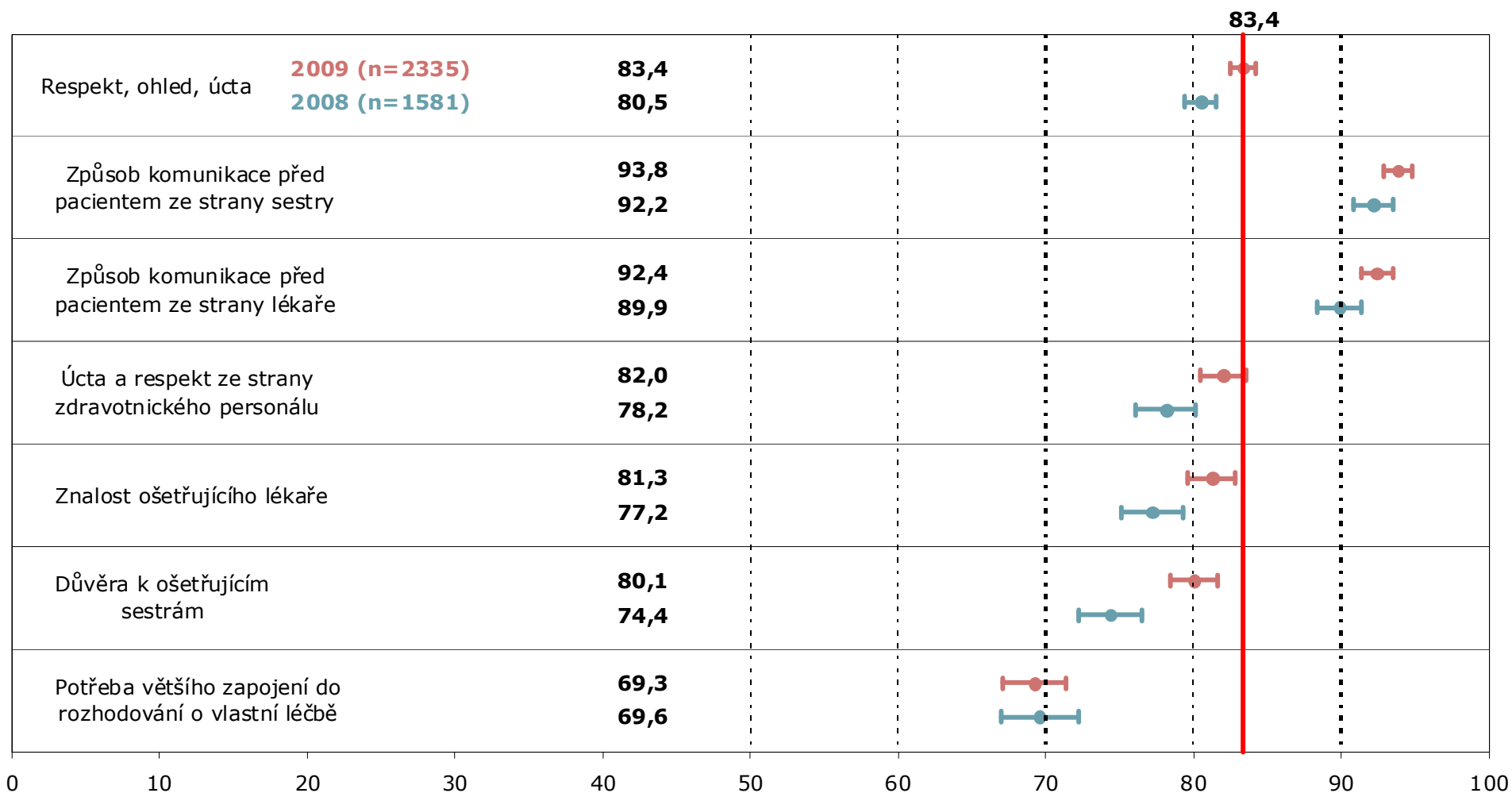
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

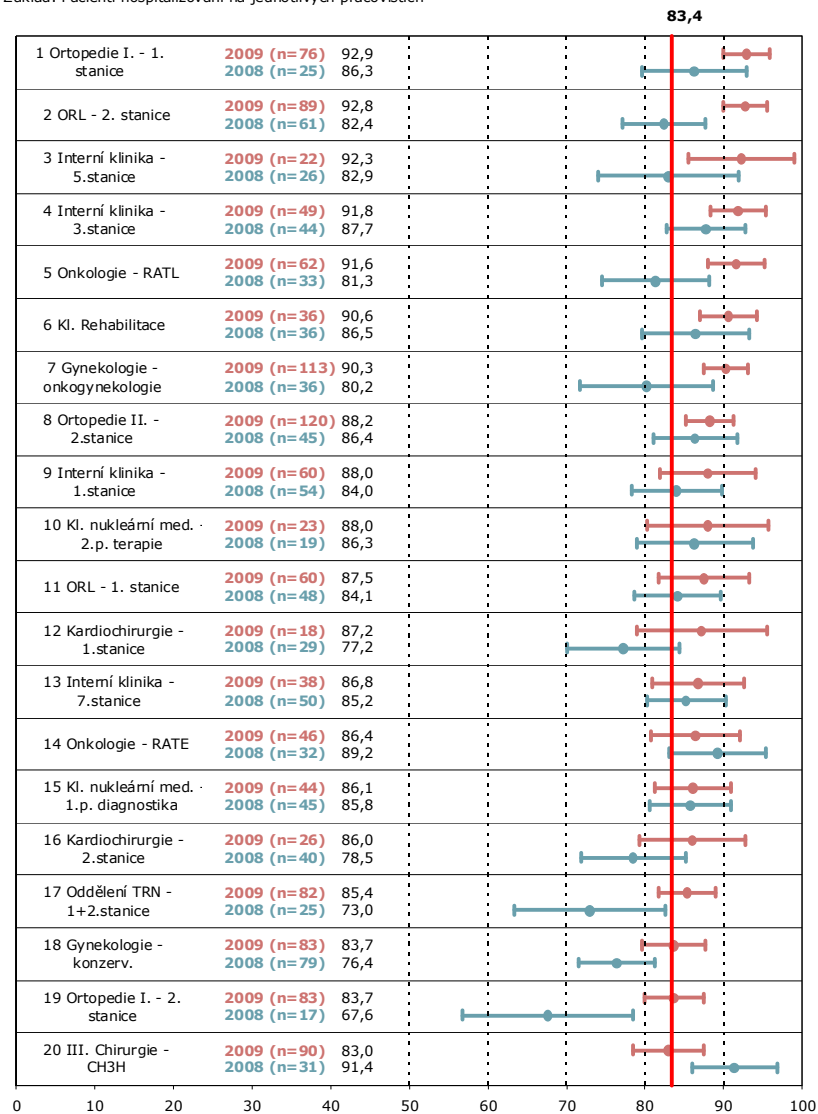
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

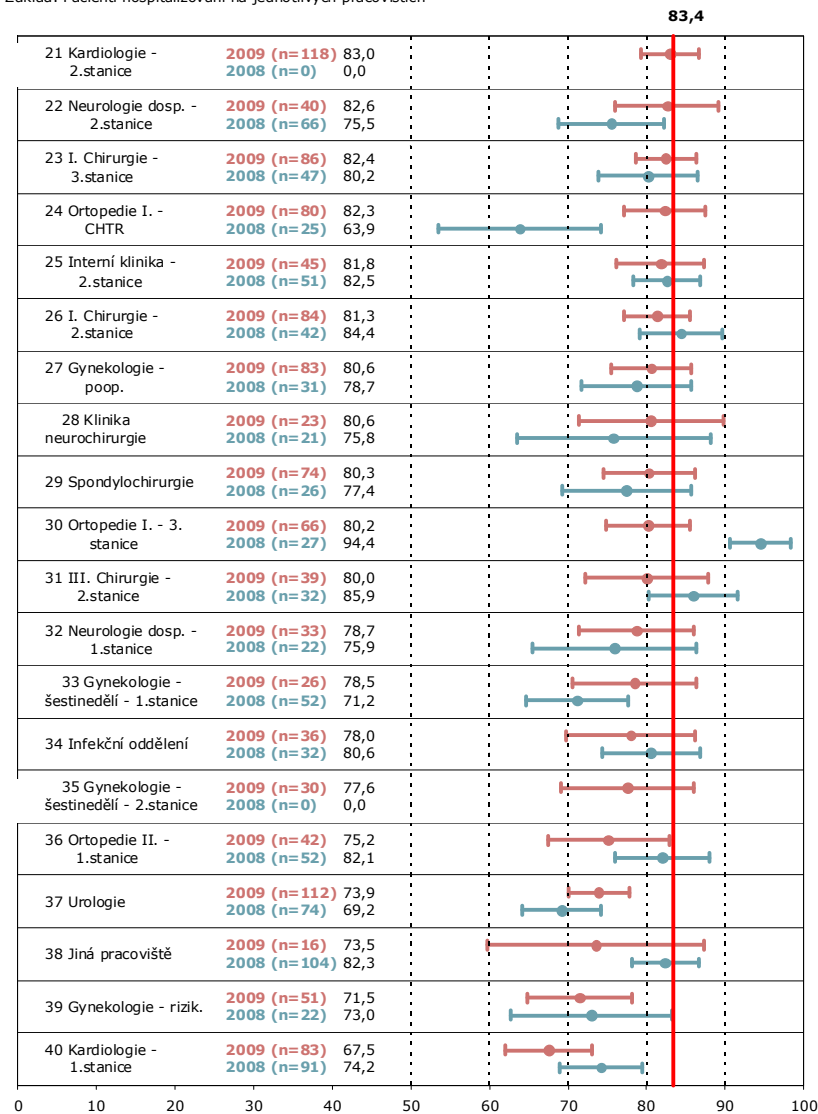
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

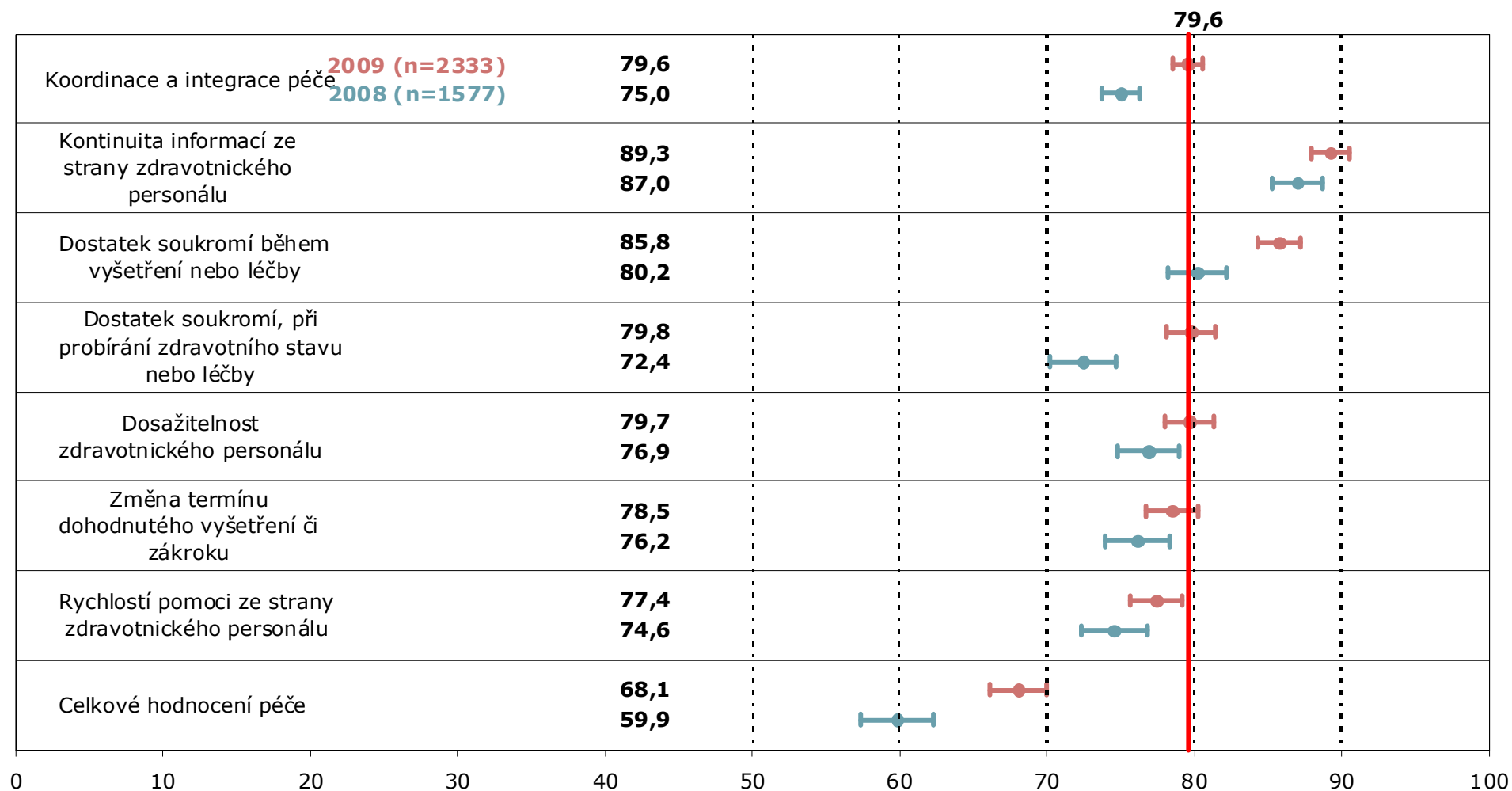
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Koordinace a integrace péče

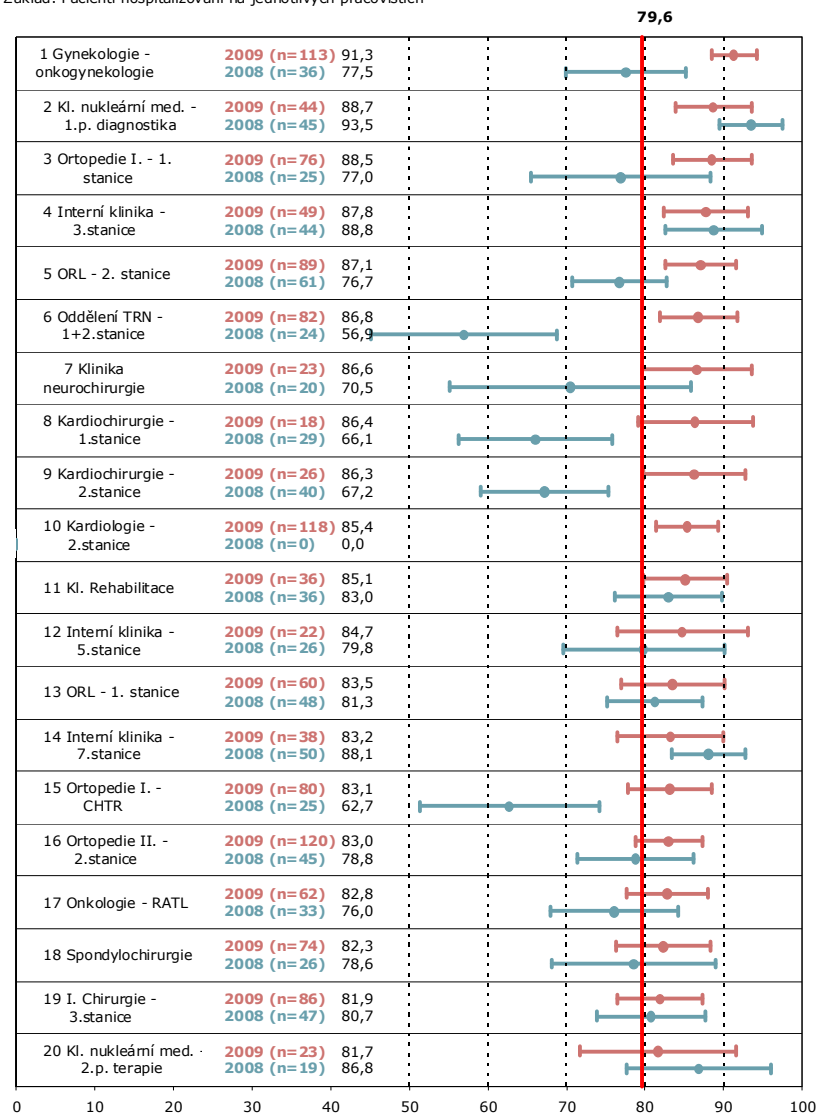
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Koordinace a integrace péče

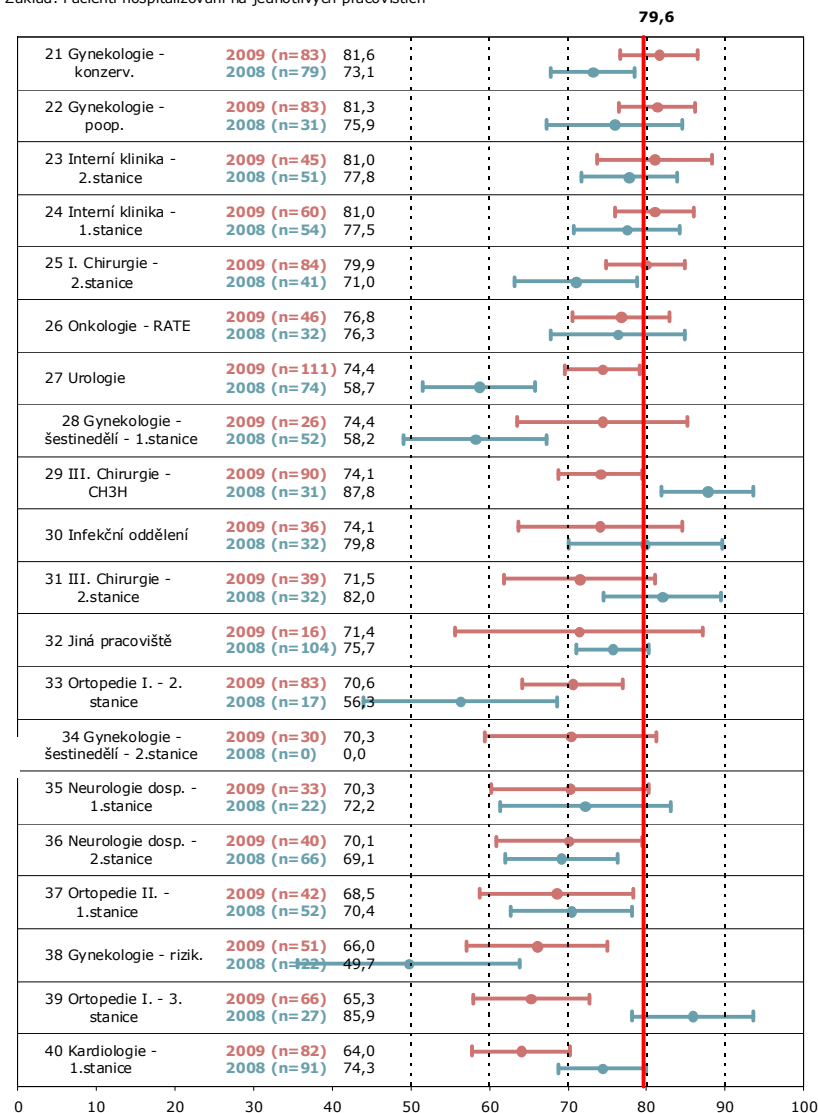
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Koordinace a integrace péče

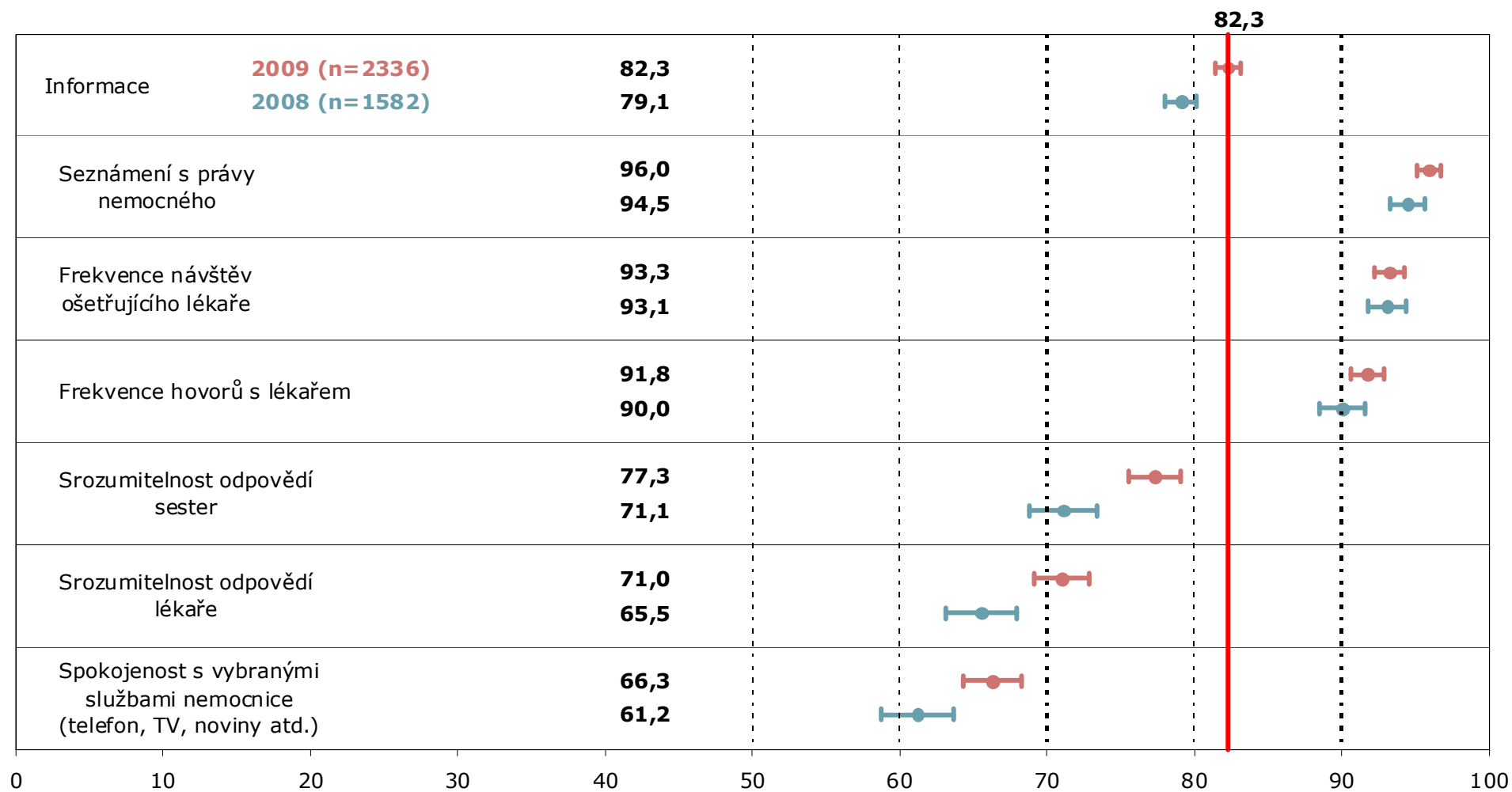
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Informace, komunikace

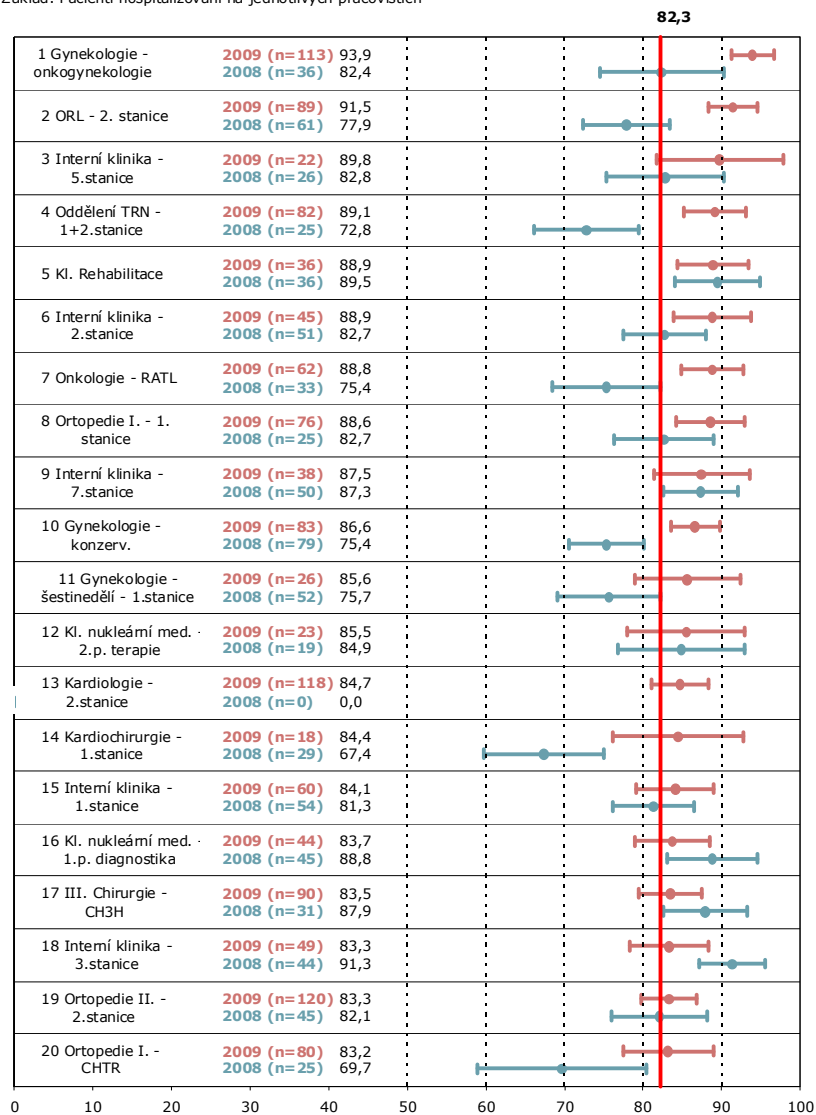
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Informace, komunikace

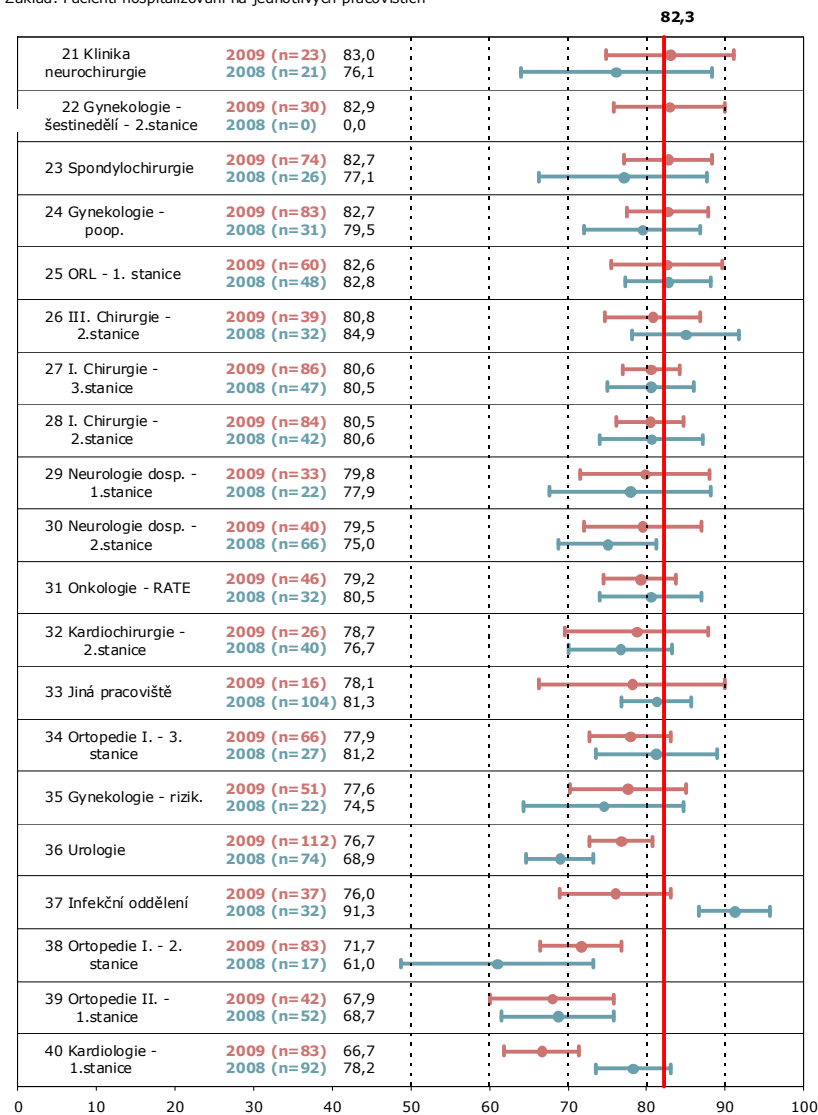
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

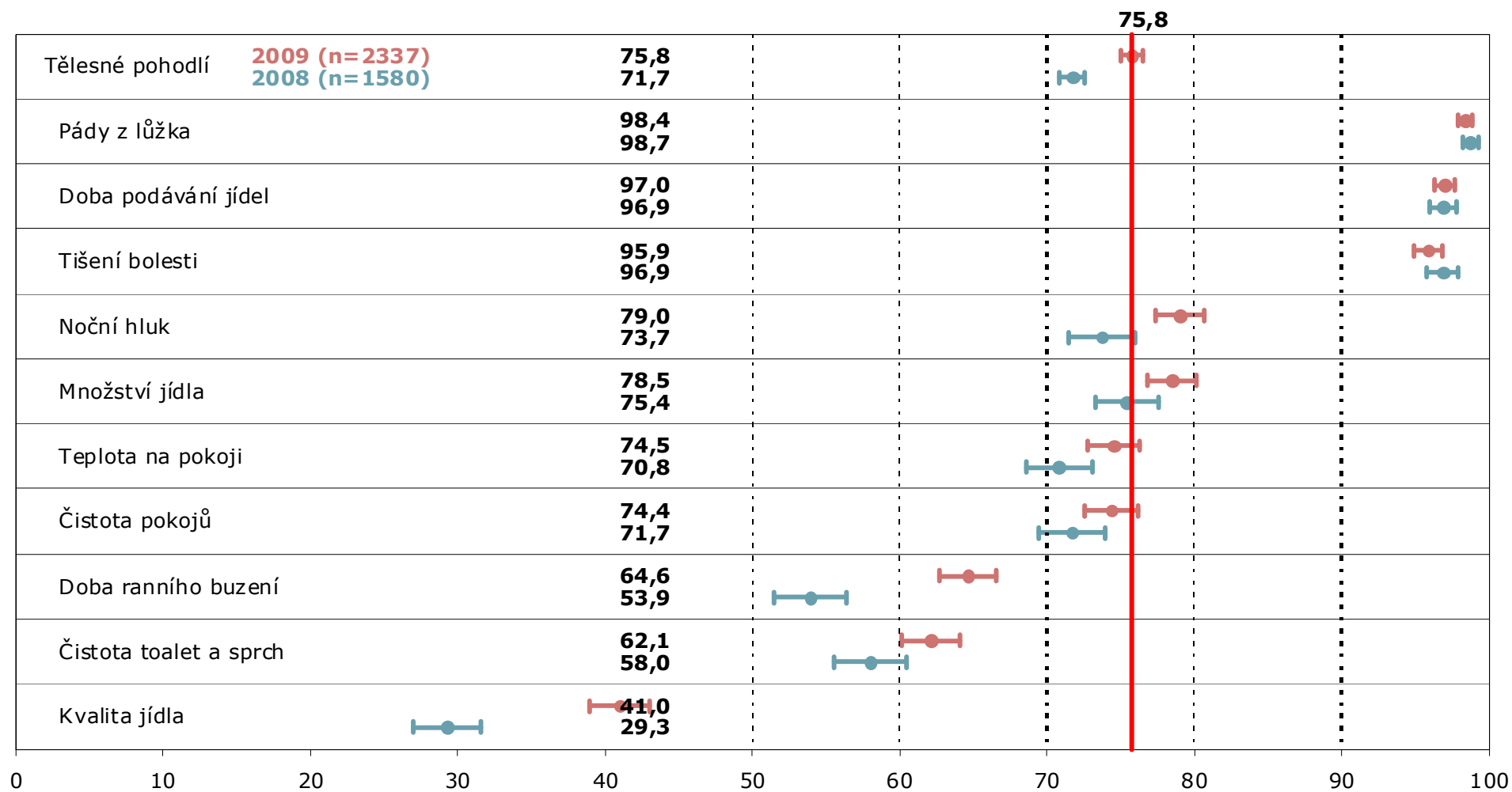


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010



# FN v Motole: Tělesné pohodlí

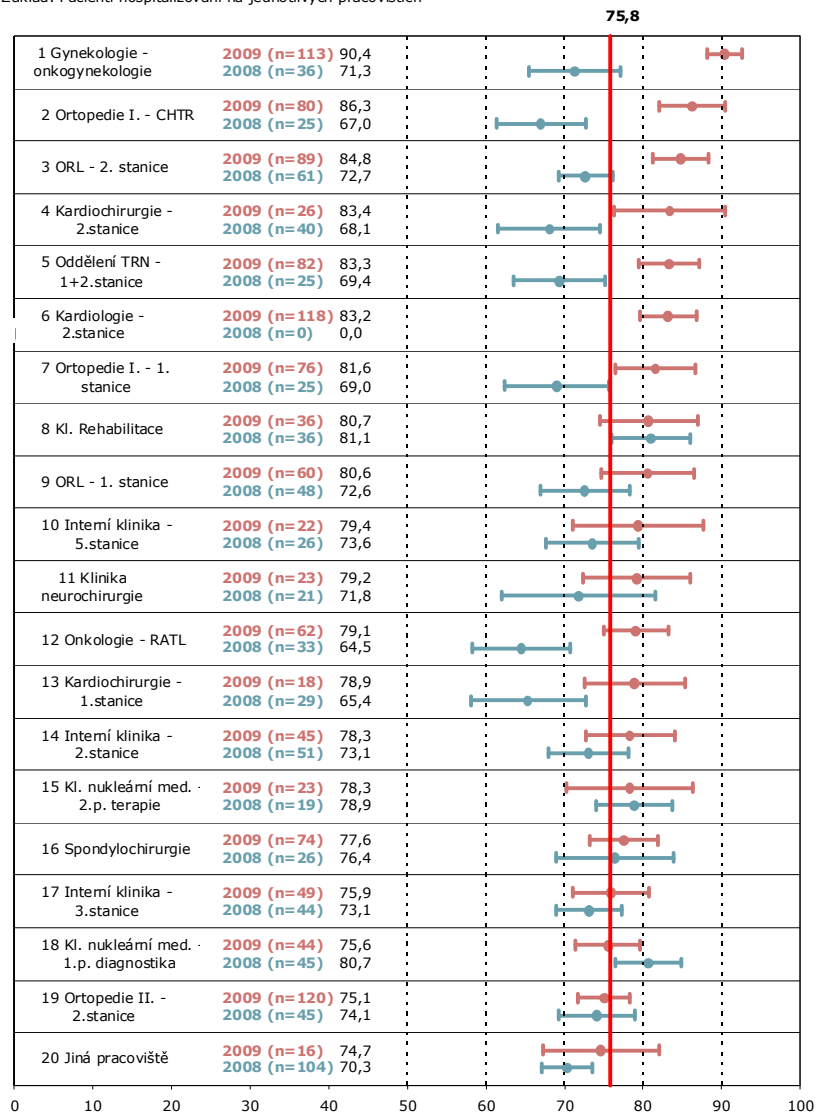
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Tělesné pohodlí

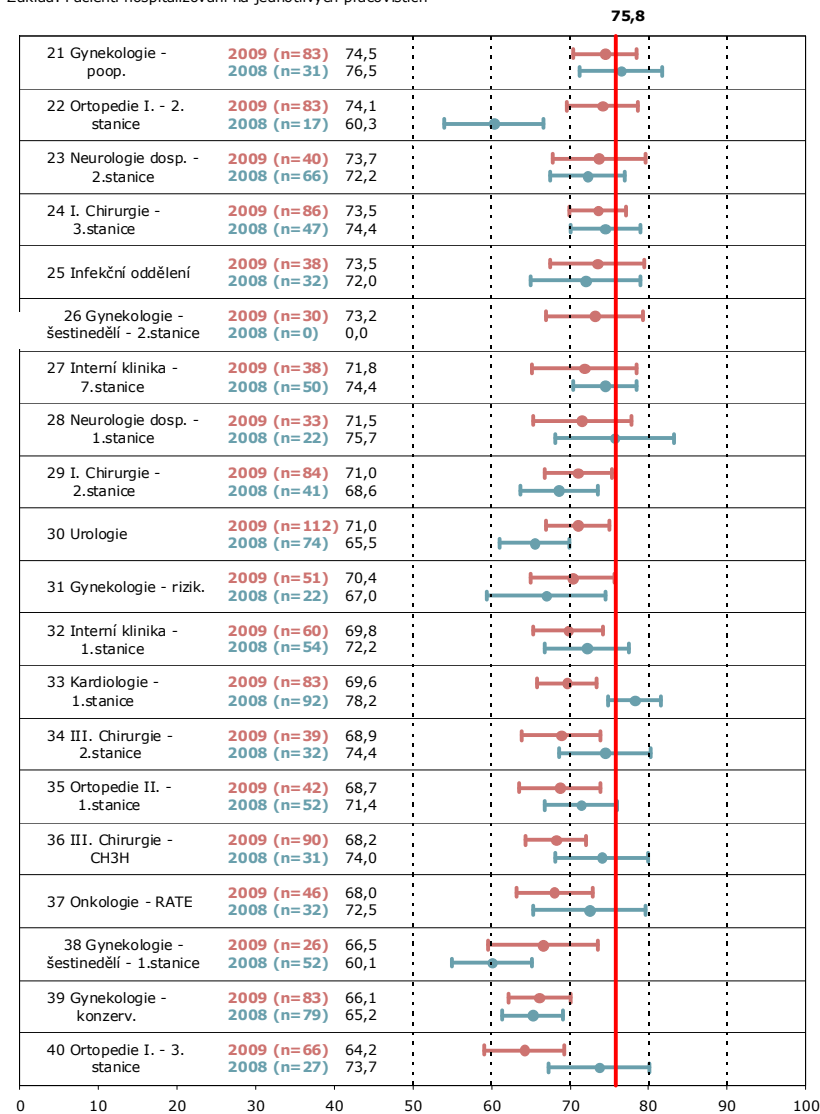
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Tělesné pohodlí

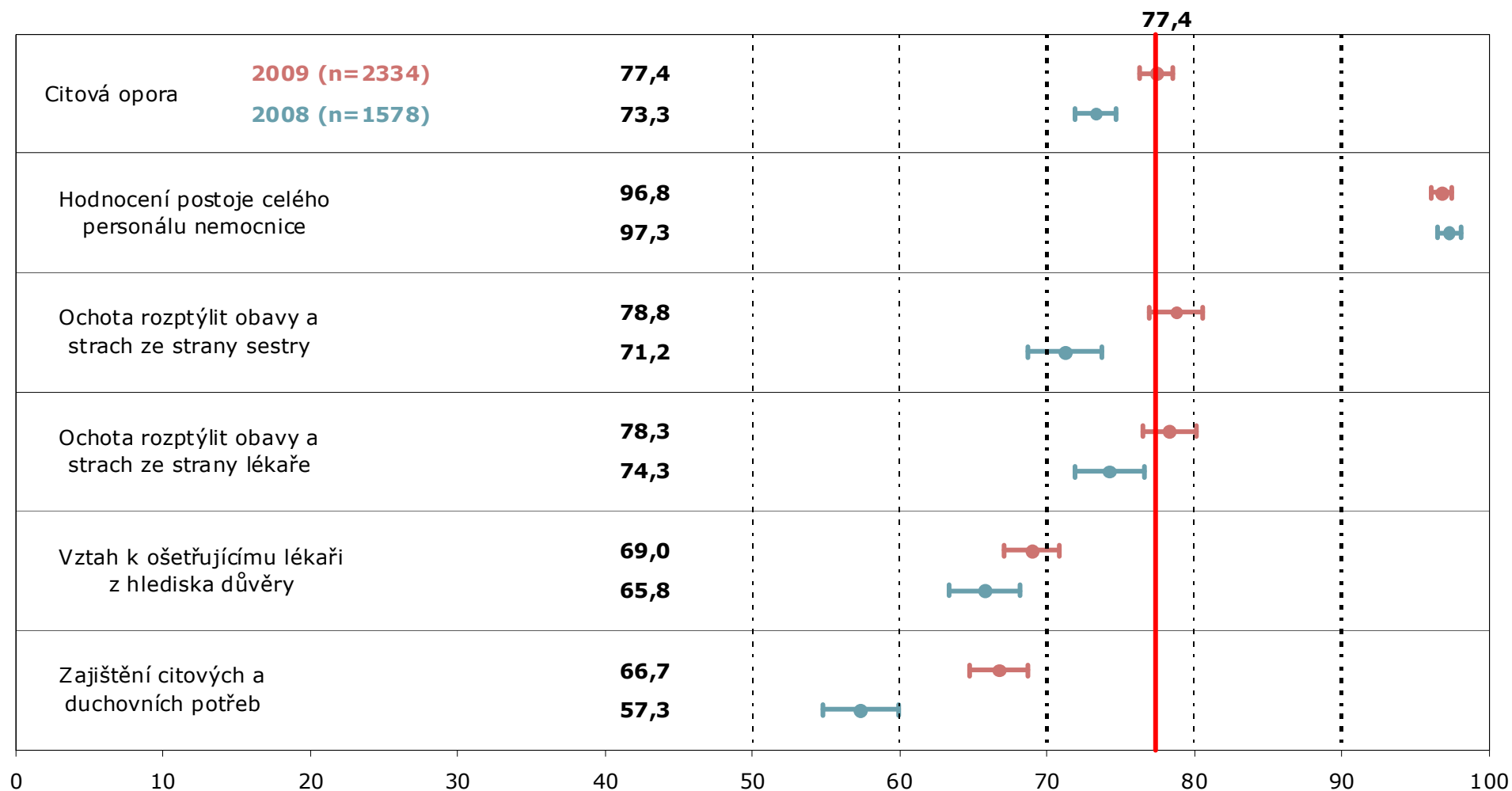
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Citová opora

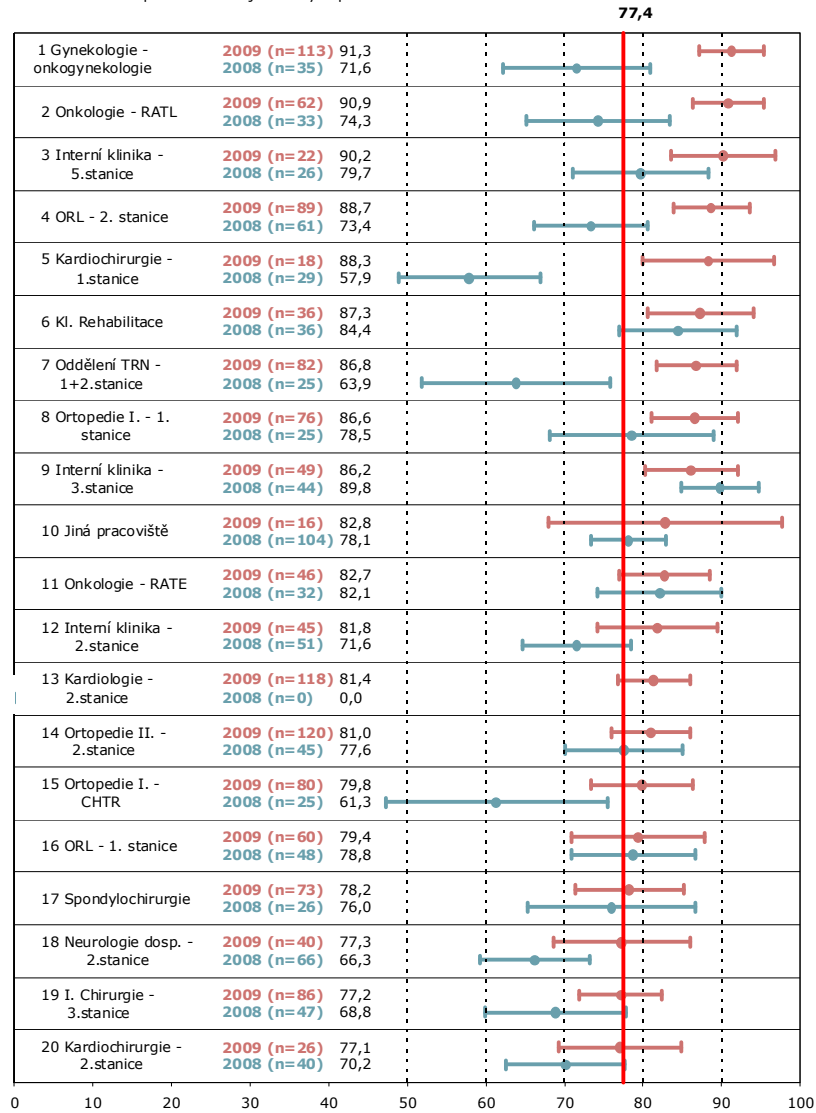
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Citová opora

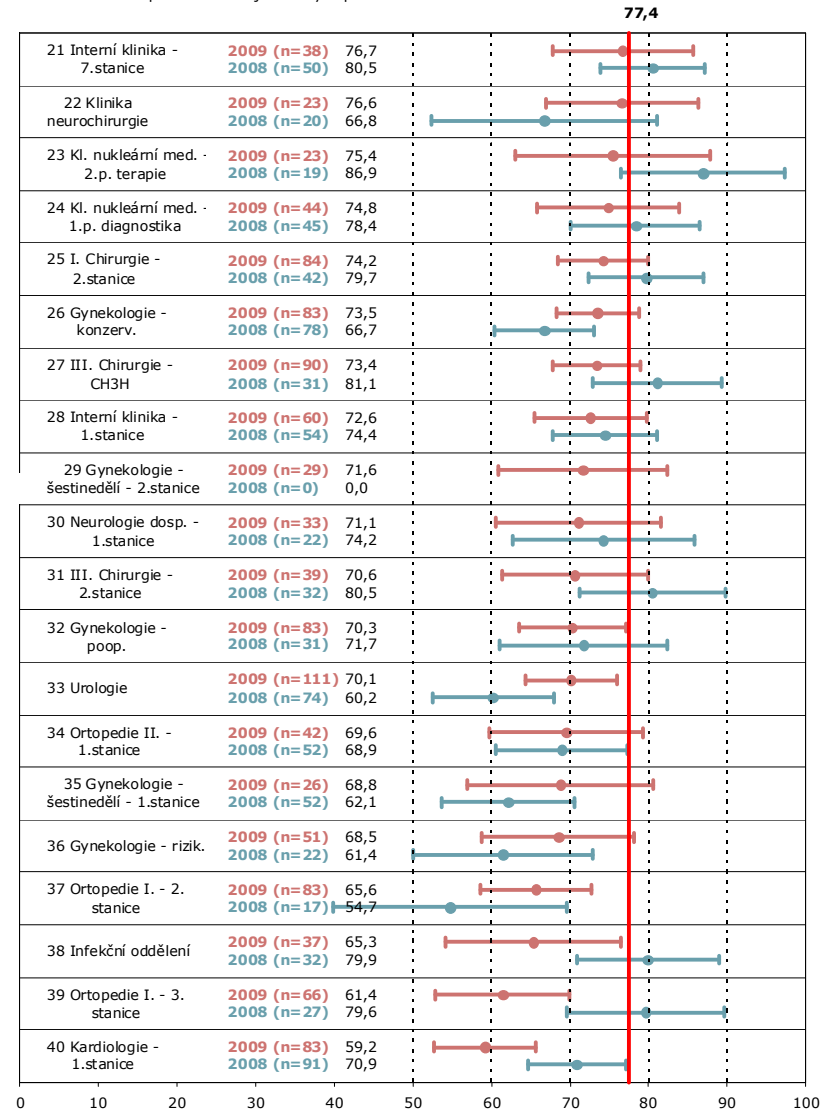
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Citová opora

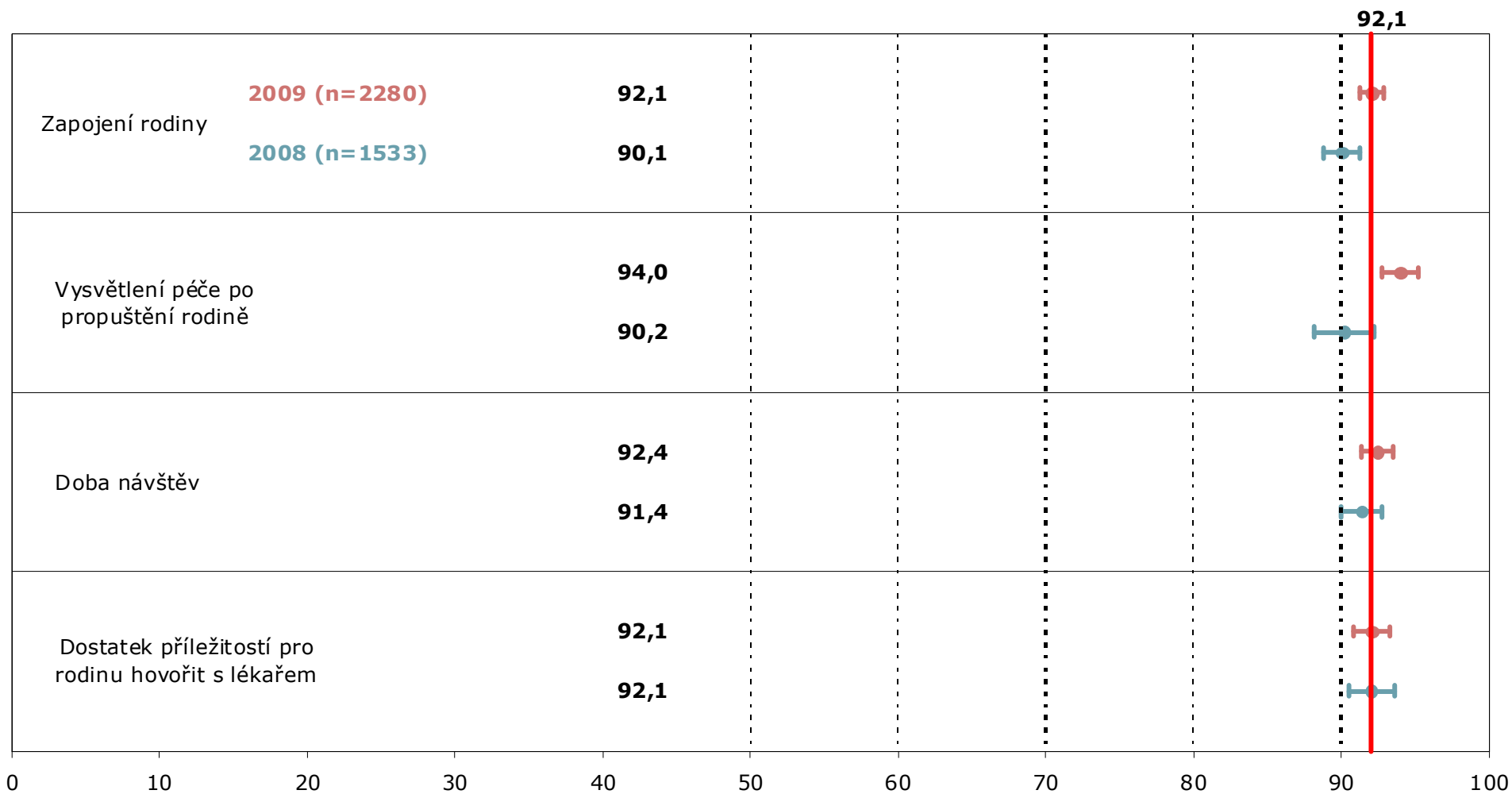
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Zapojení rodiny

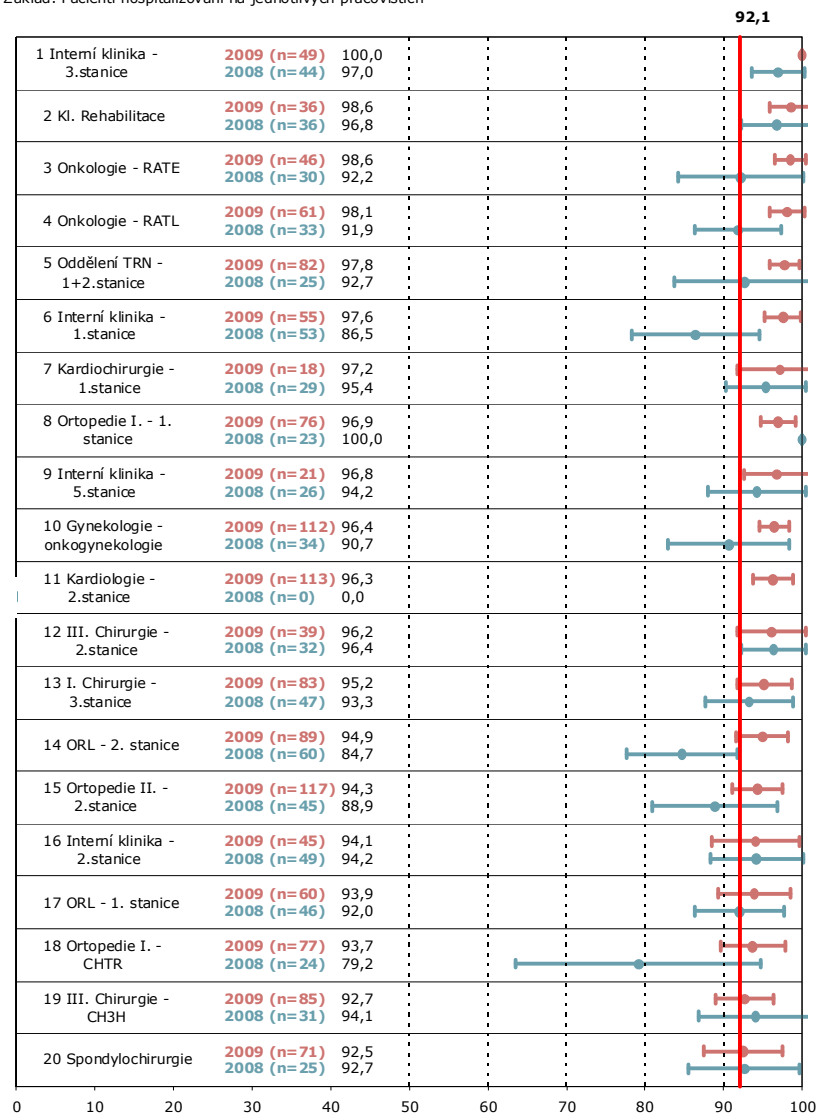
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Zapojení rodiny

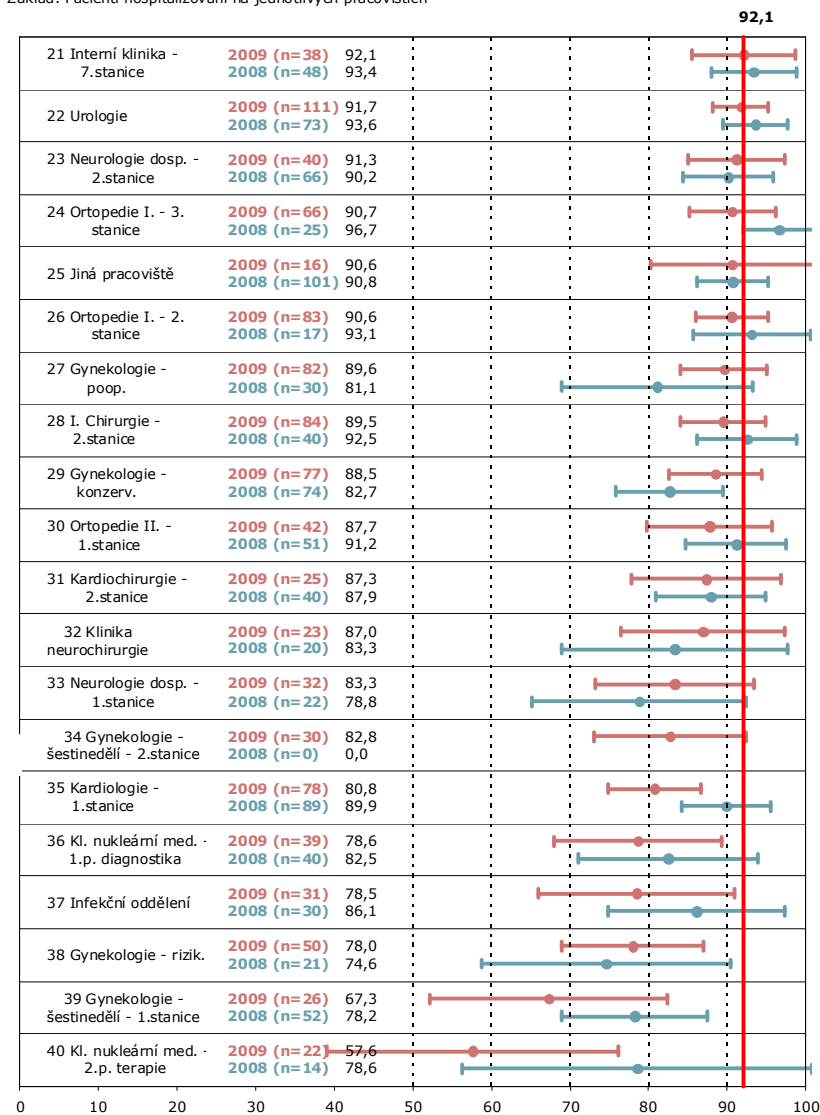
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Zapojení rodiny

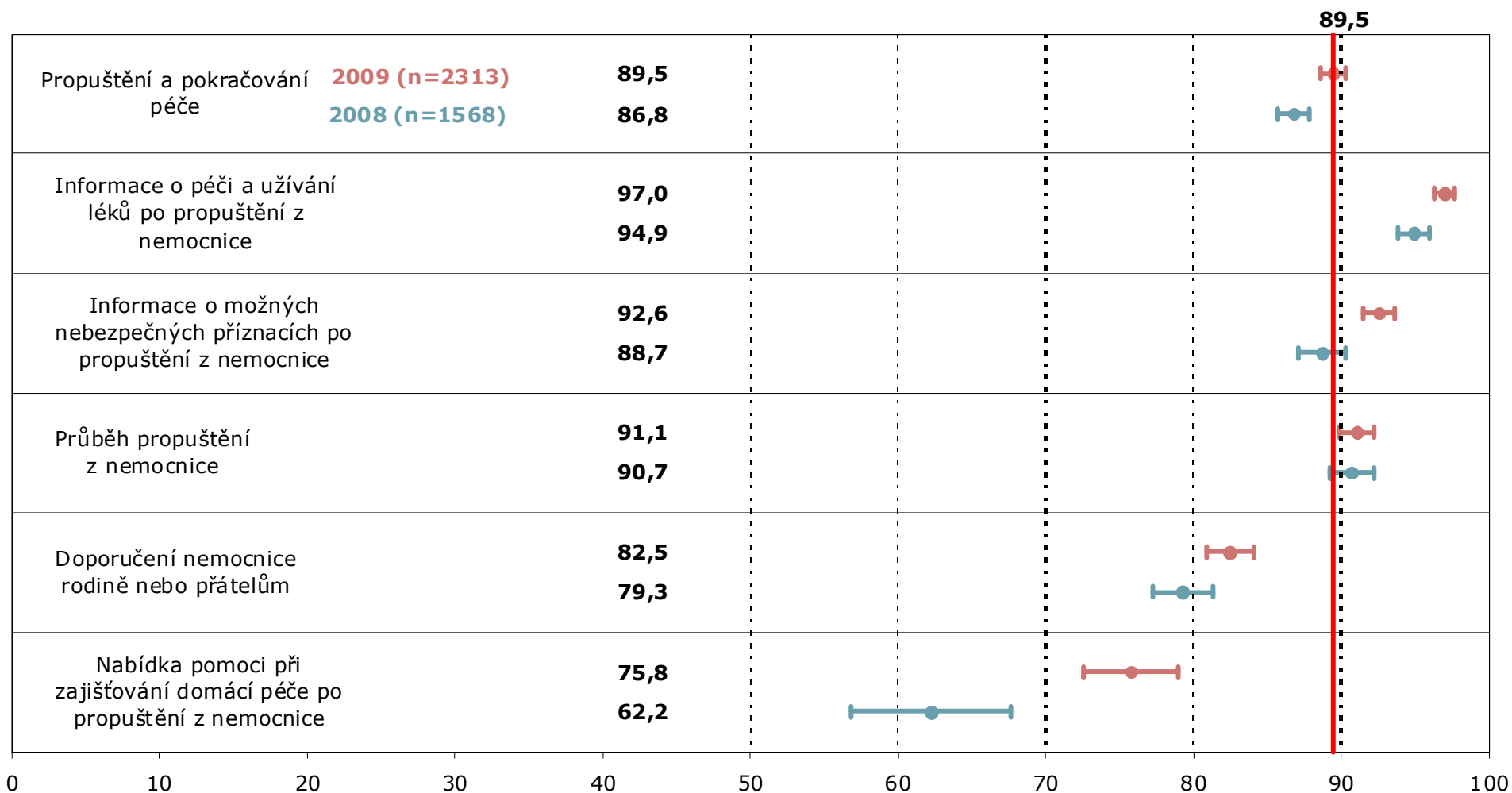
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

# FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

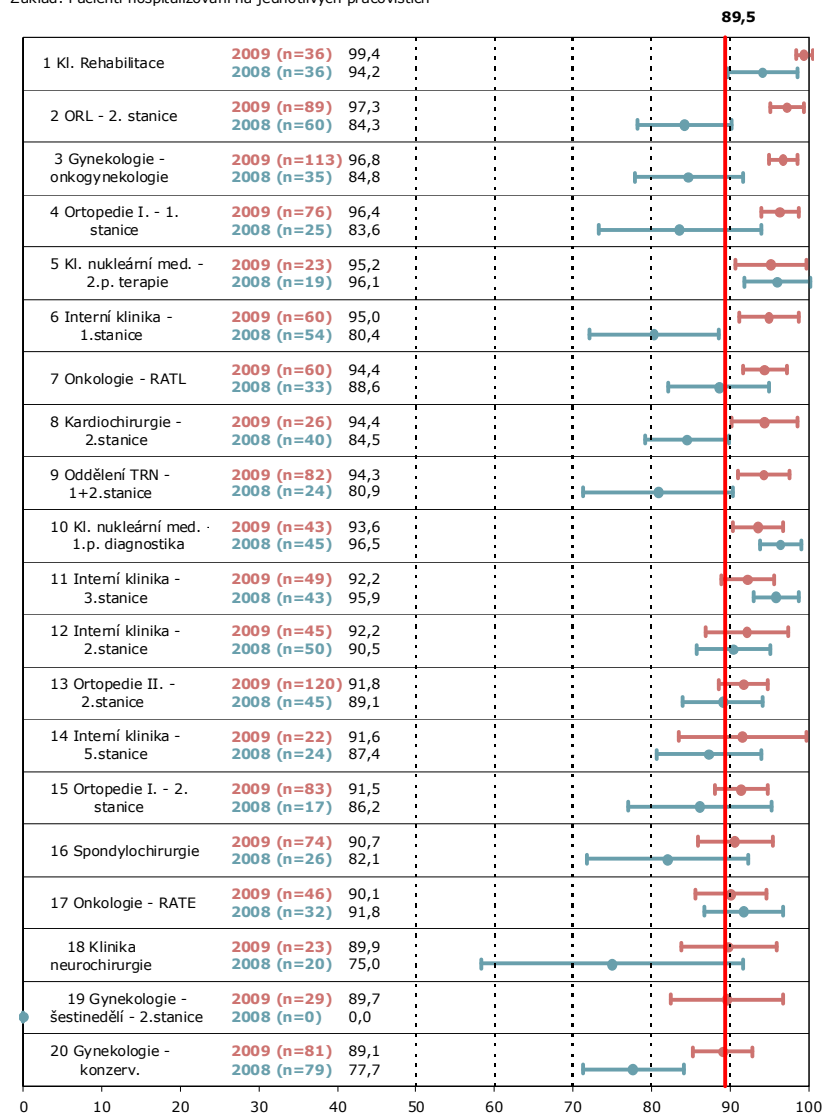
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

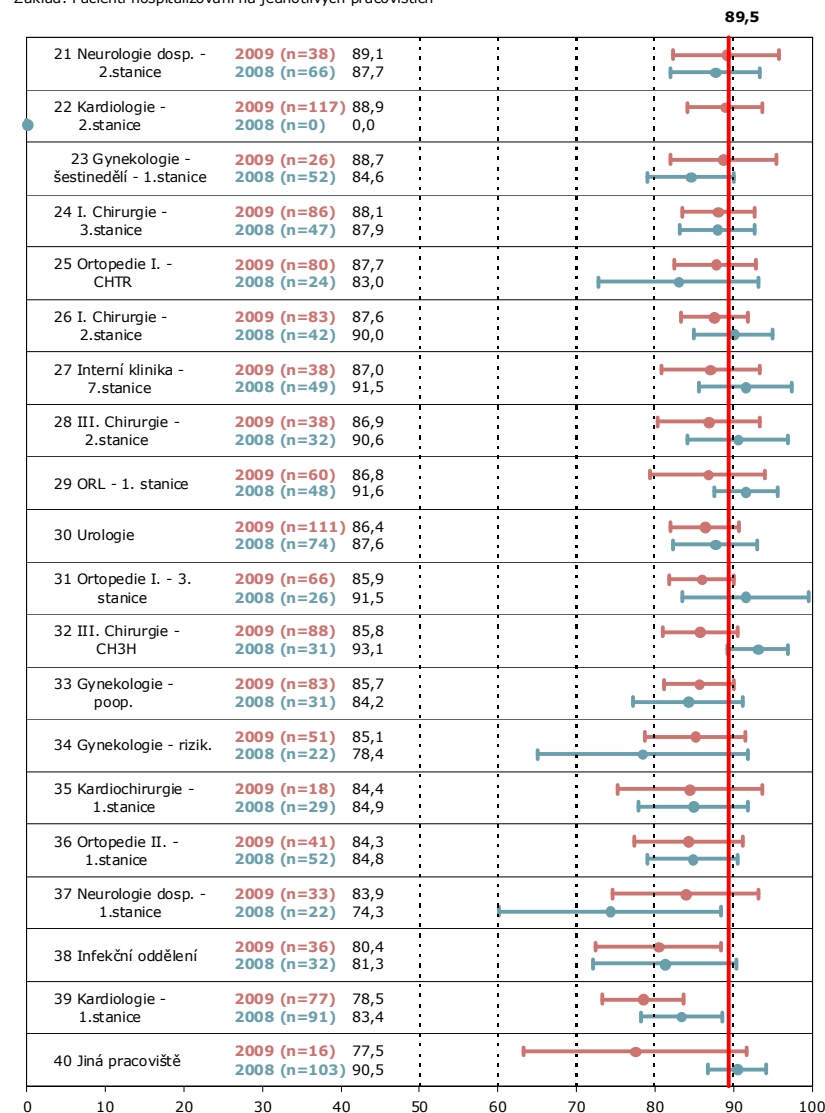
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

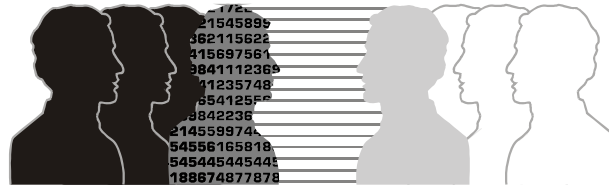
## FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010





# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

## Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

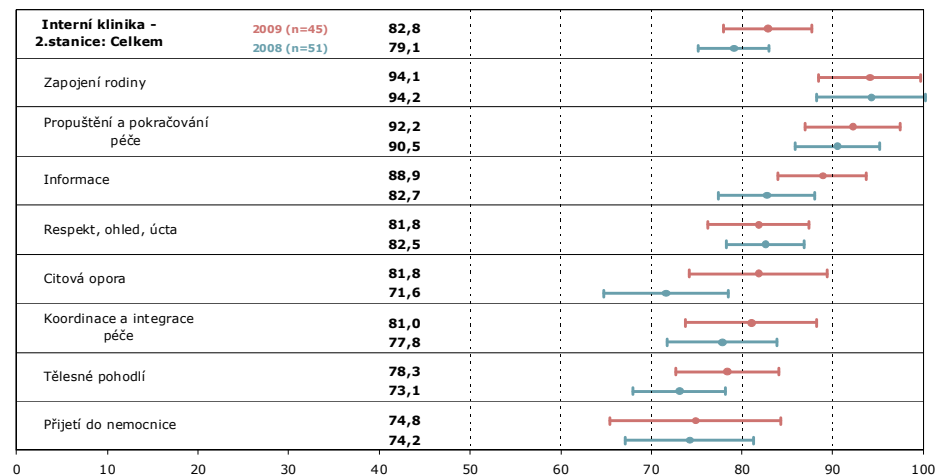
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interní klinika - 2.stanice					+				
Interní klinika - 3.stanice			+	+			+	+	
Interní klinika - 1.stanice		-				-		+	+
Interní klinika - 5.stanice			+				+		
Interní klinika - 7.stanice									
Infekční oddělení							-	-	-
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+	+		+	+	+	+	+	+
Neurologie dosp. - 1.stanice	-	-		-				-	
Neurologie dosp. - 2.stanice				-					
Kardiochirurgie - 1.stanice									
Kardiochirurgie - 2.stanice		+							
Gynekologie - rizik.	-		-	-		-	-	-	
Gynekologie - poop.							-		
Gynekologie - konzerv.						-			
Gynekologie - onkogynekologie	+	+	+	+	+	+	+	+	+
III. Chirurgie - 2.stanice	-	-		-		-			
III. Chirurgie - CH3H	-	-		-		-			
I. Chirurgie - 2.stanice		-				-			
I. Chirurgie - 3.stanice		-							
Spondylochirurgie									
Kardiologie - 1.stanice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kardiologie - 2.stanice	+	+		+		+		+	
Klinika neurochirurgie									
Ortopedie II. - 1.stanice	-	-		-	-	-			
Ortopedie II. - 2.stanice			+						
Ortopedie I. - 1. stanice	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ortopedie I. - 2. stanice	-			-	-	-	-		
Ortopedie I. - 3. stanice	-	-		-		-	-		
Ortopedie I. - CHTR						+			
Urologie	-	-	-	-	-	-	-		
ORL - 1. stanice									
ORL - 2. stanice	+	+	+	+	+	+	+		+
Onkologie - RATE						-		+	
Onkologie - RATL	+	+	+		+		+	+	
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika				+				-	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie								-	
Kl. Rehabilitace	+	+	+				+		+
Jiná pracoviště									-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )  
 "-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

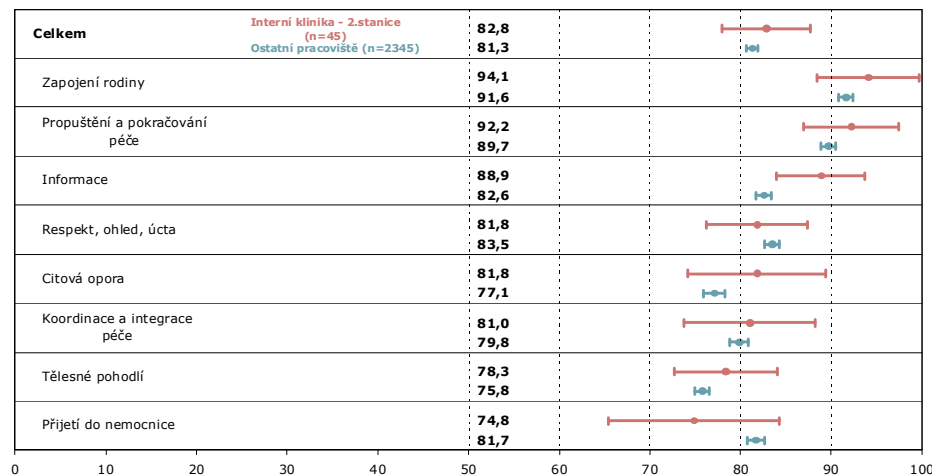
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

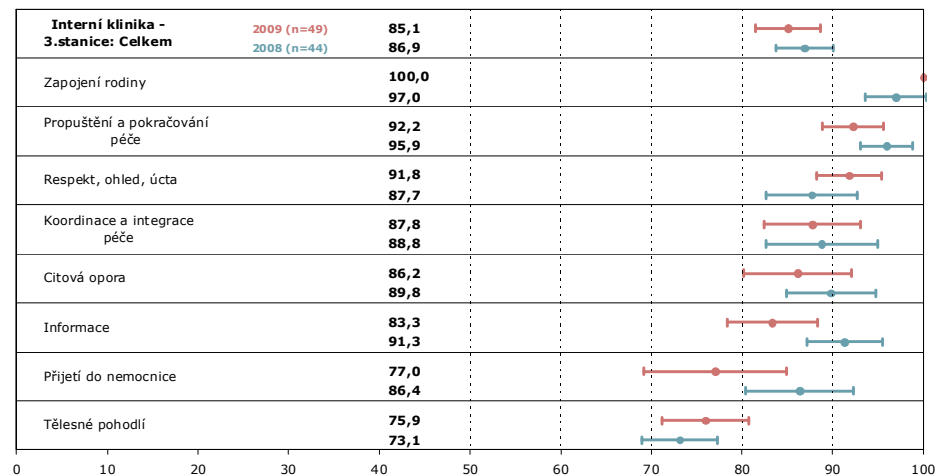
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

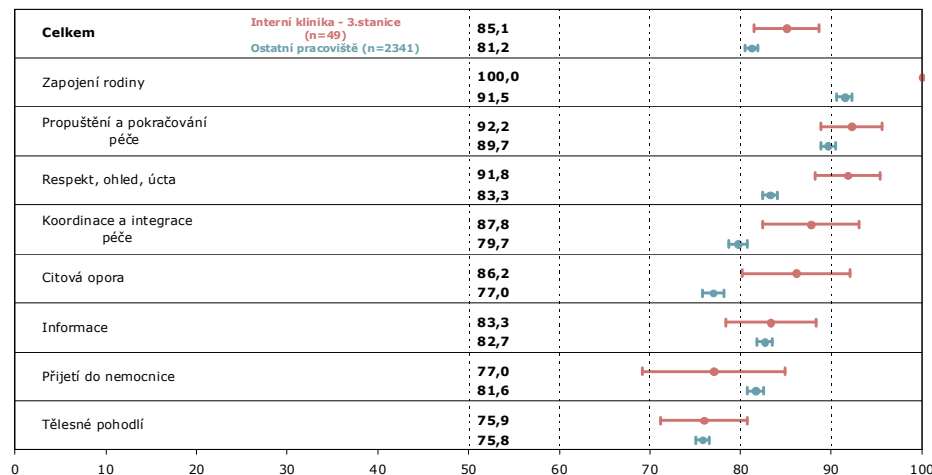
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

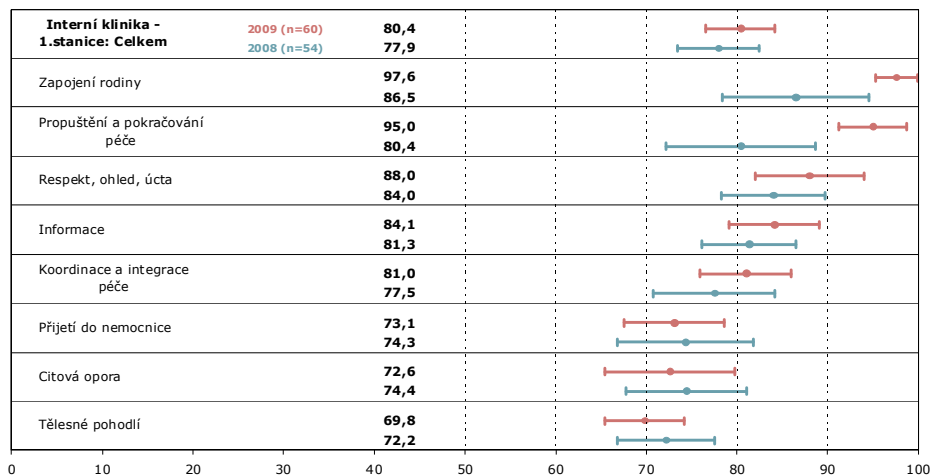


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

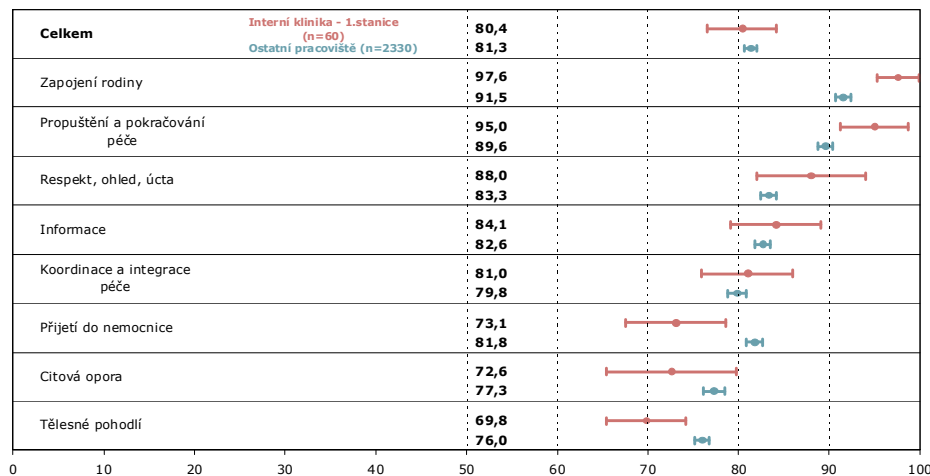
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

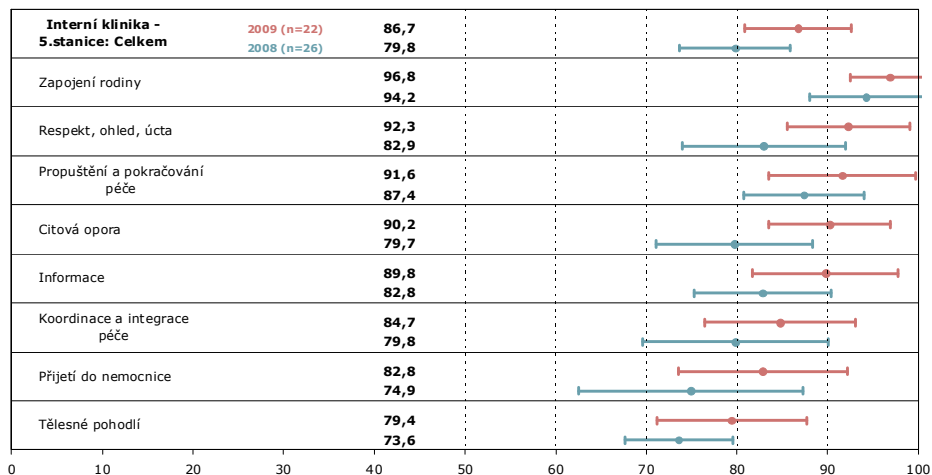
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

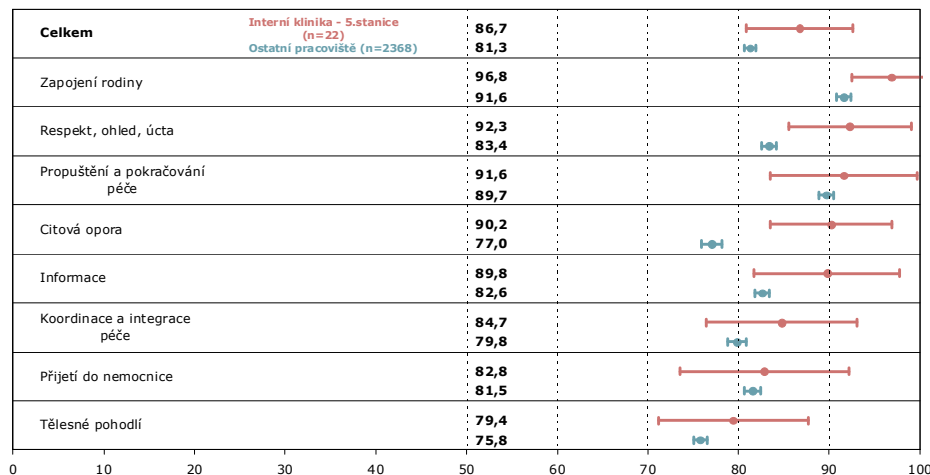
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

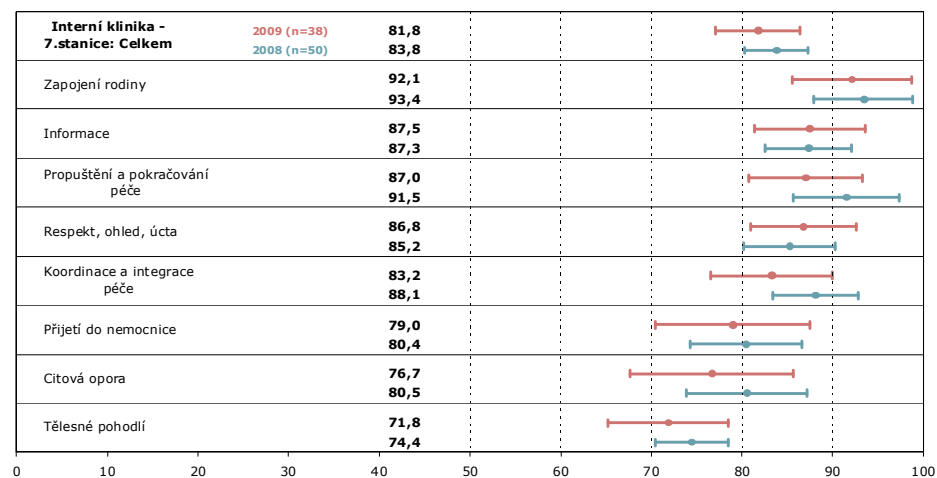


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

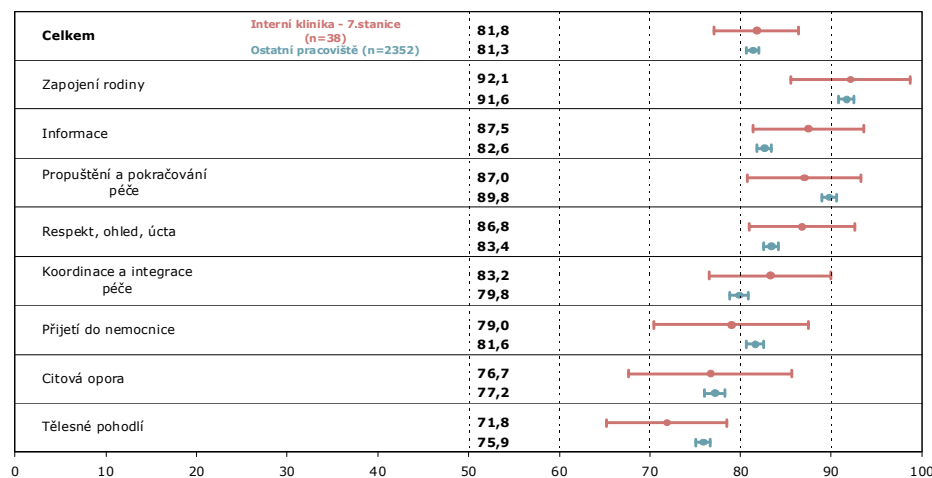
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

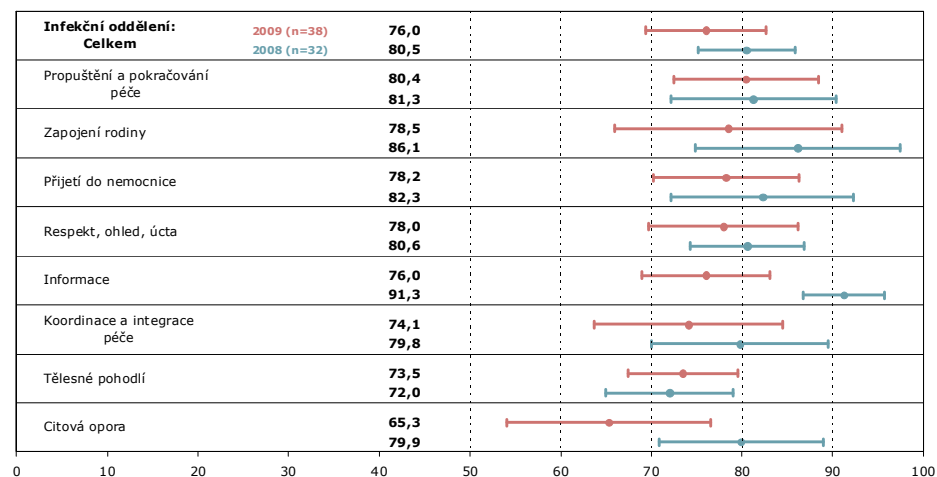
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

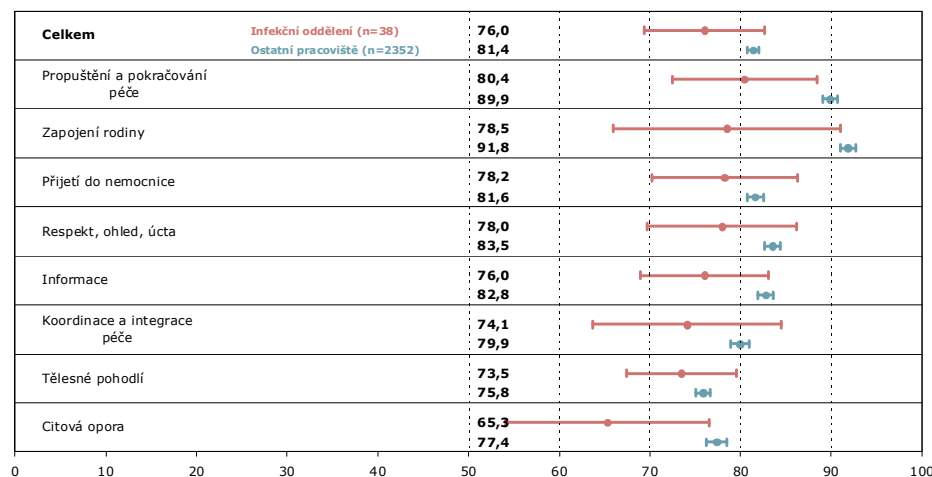
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

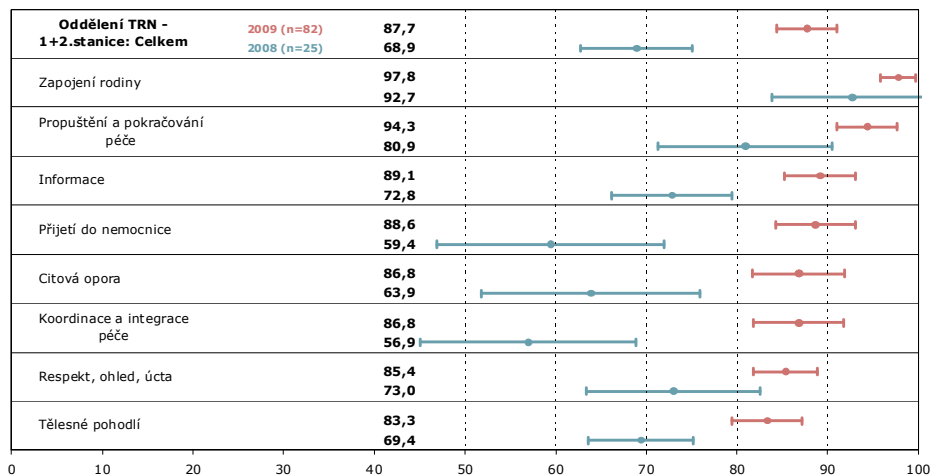


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

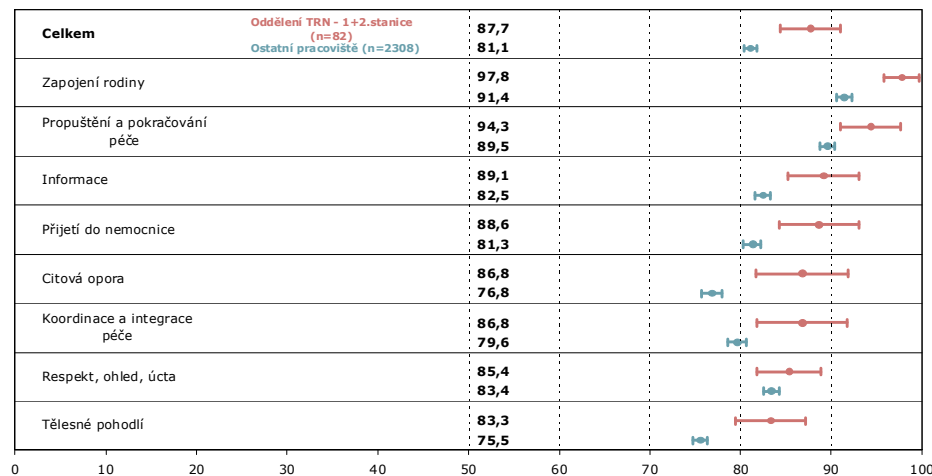
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

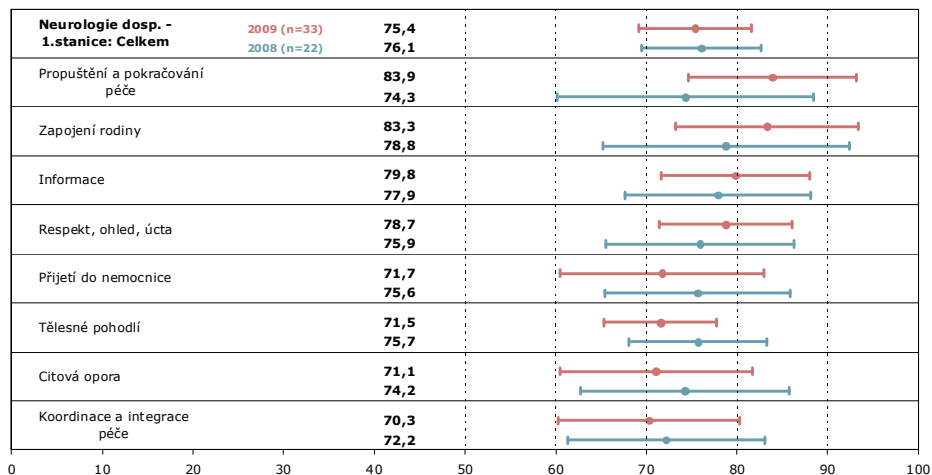
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

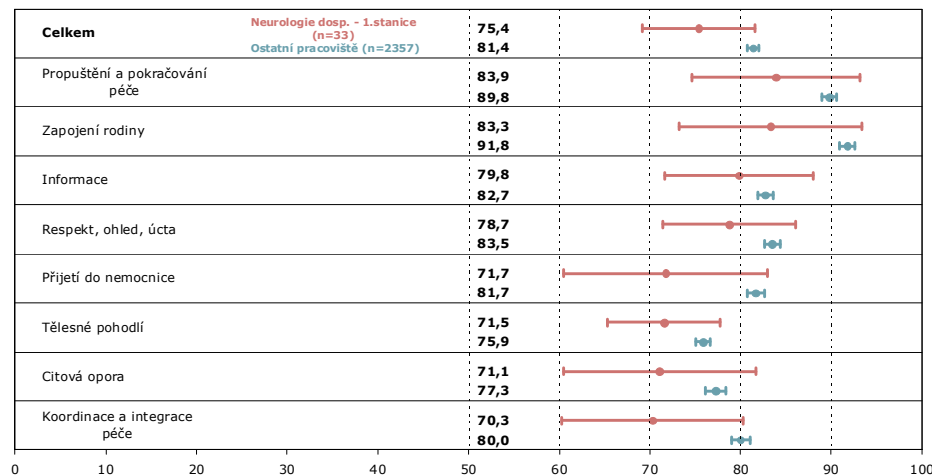
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

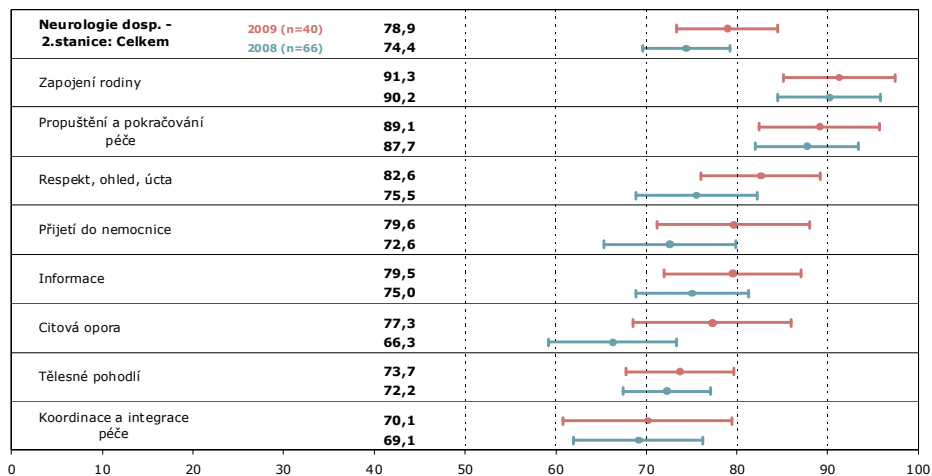


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

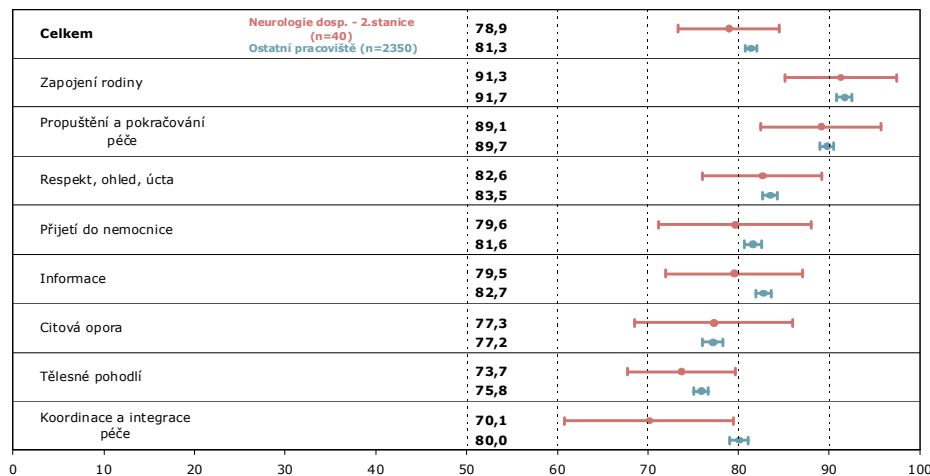
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

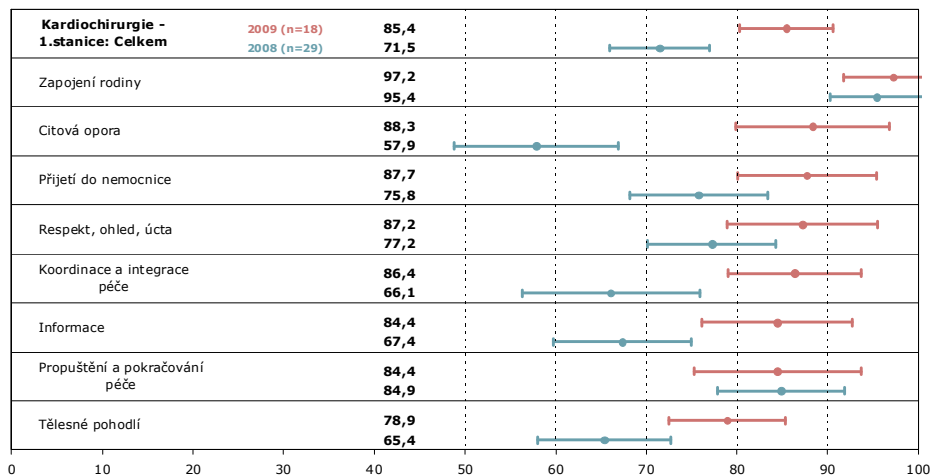
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

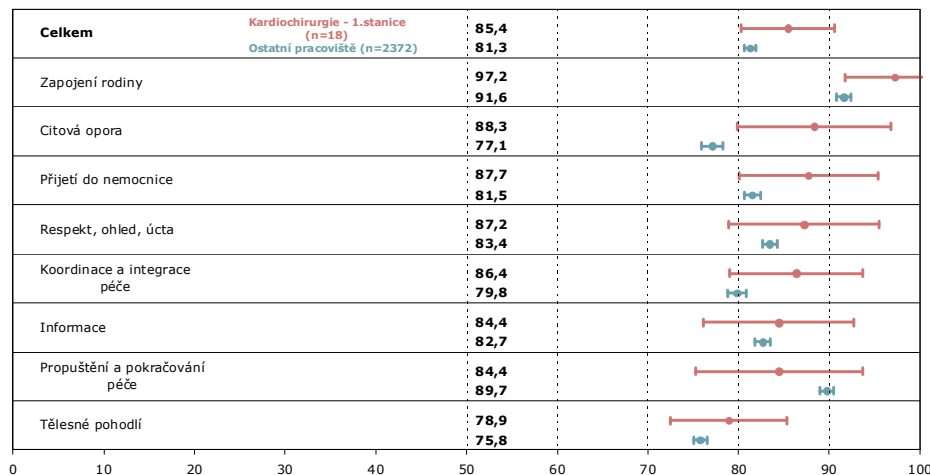
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

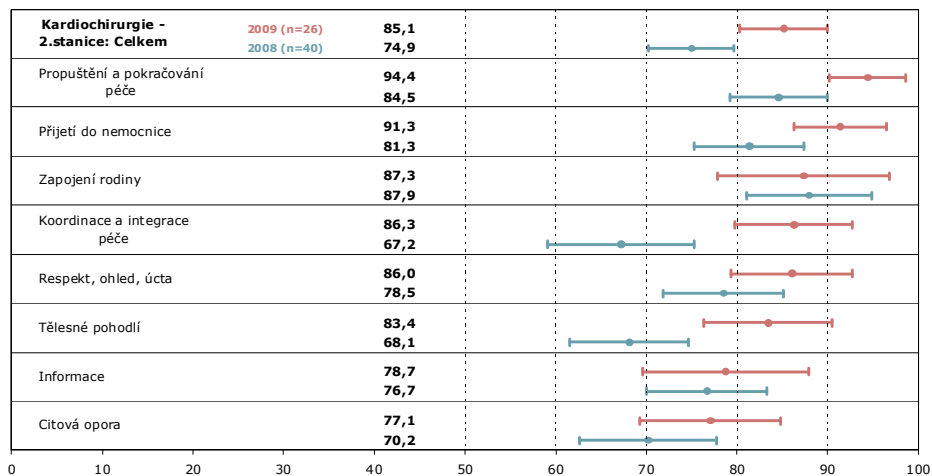


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

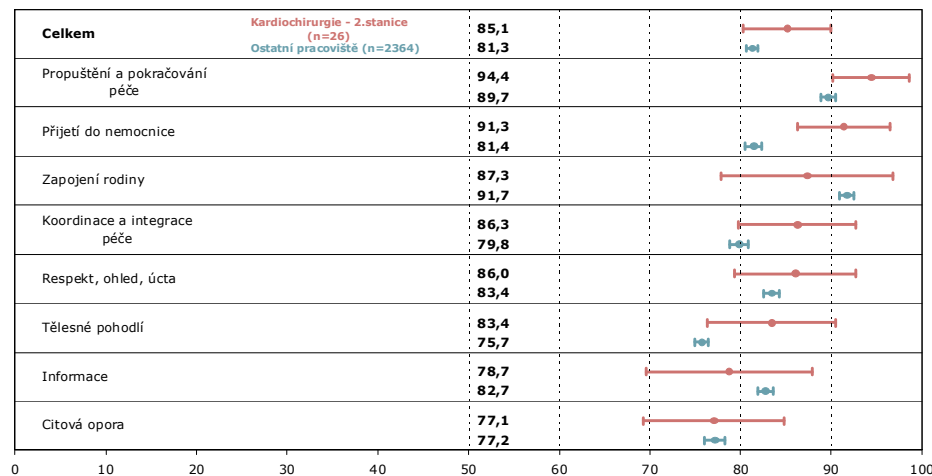
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

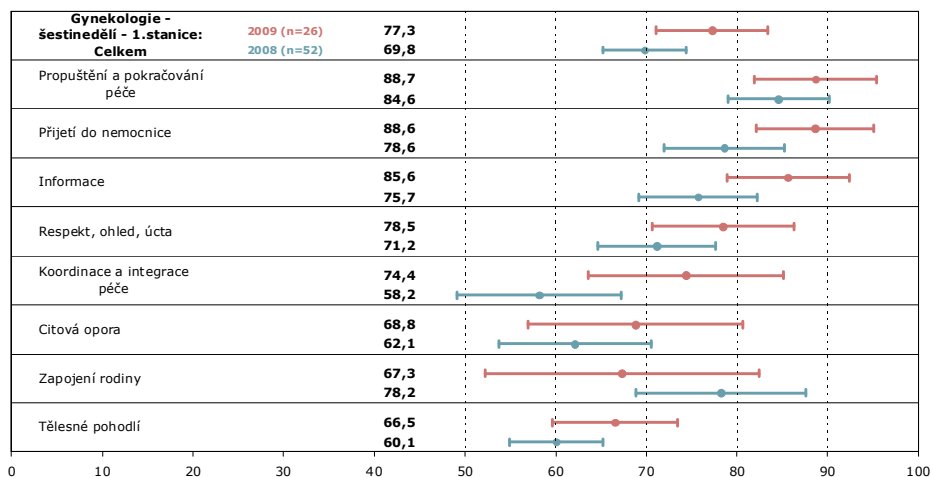
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

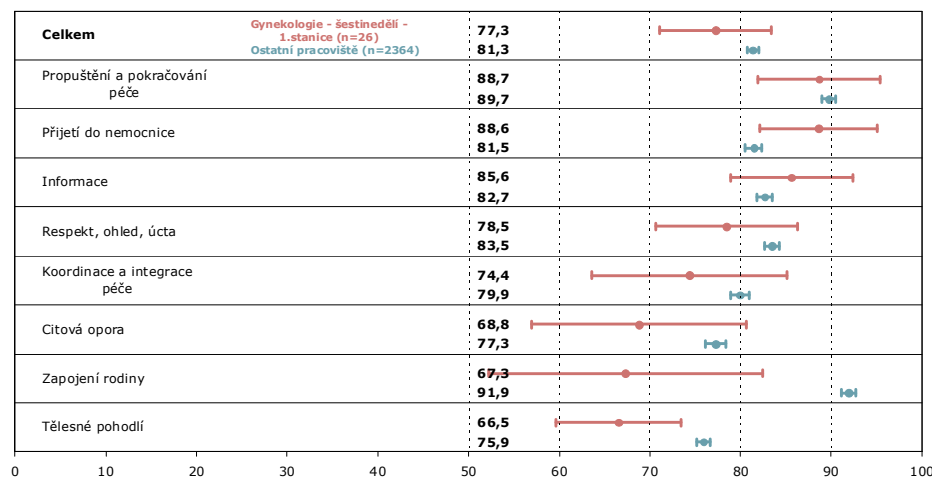
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



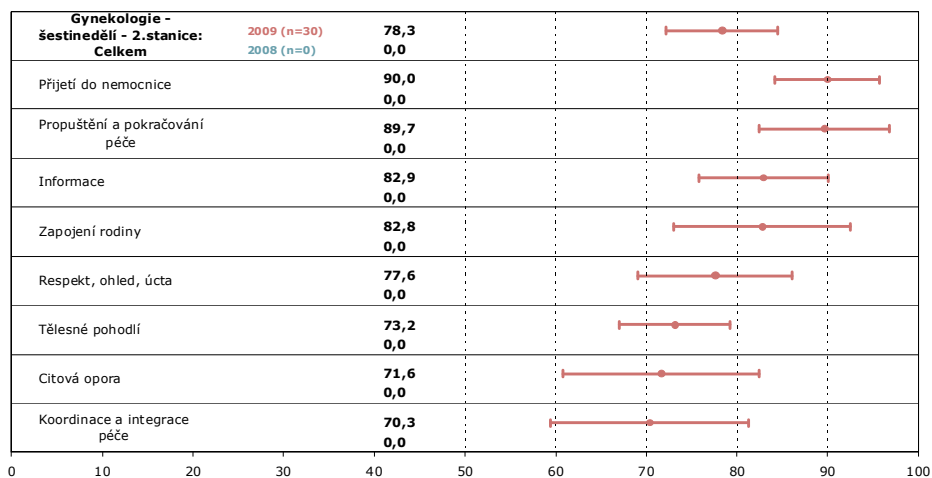
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

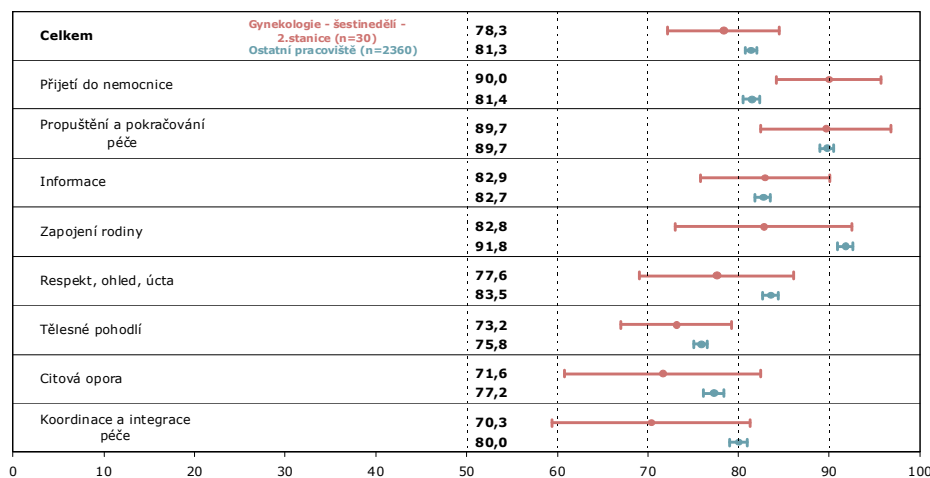
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

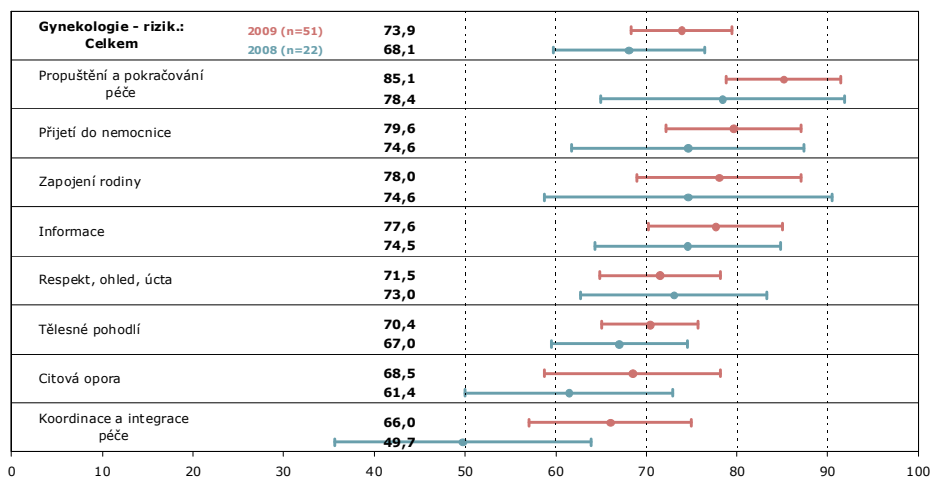
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

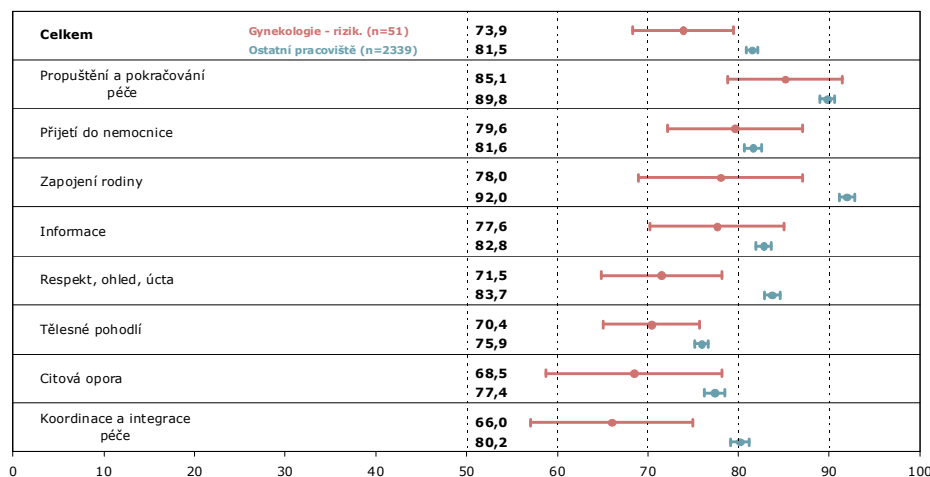
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

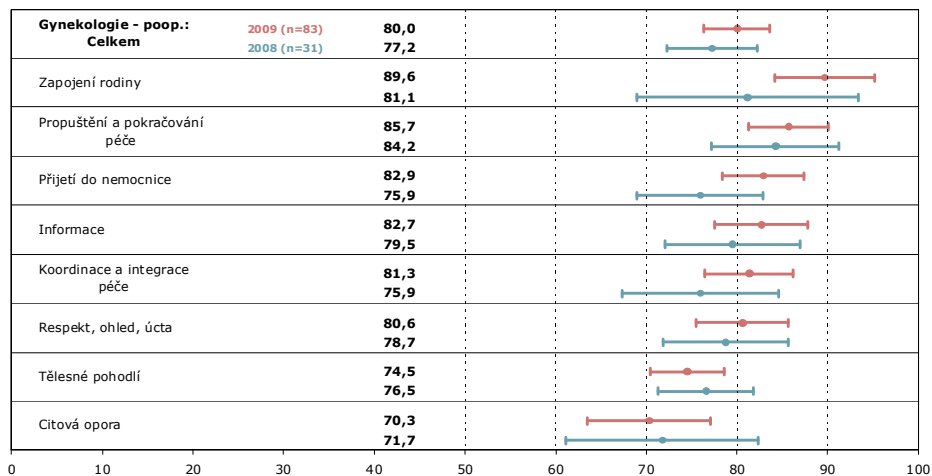


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

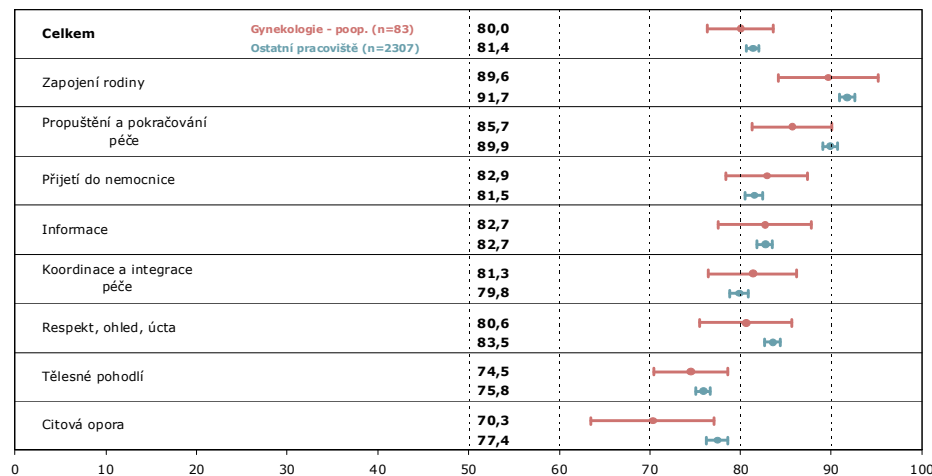
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

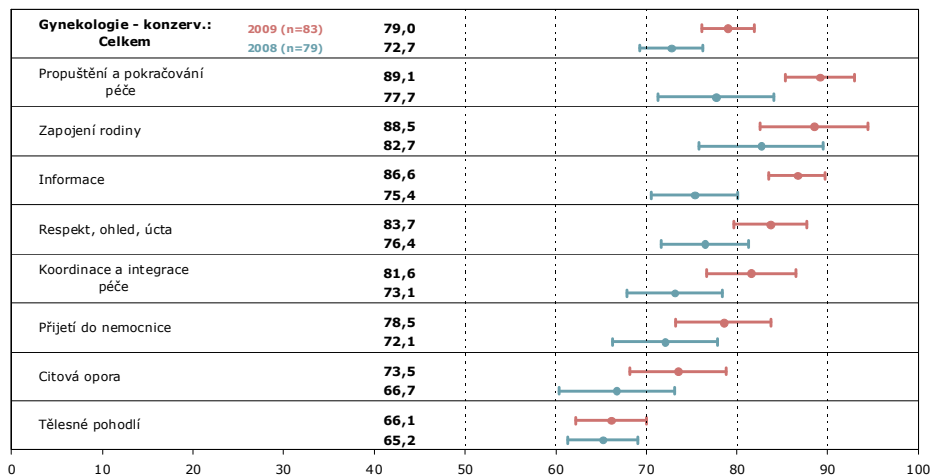
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

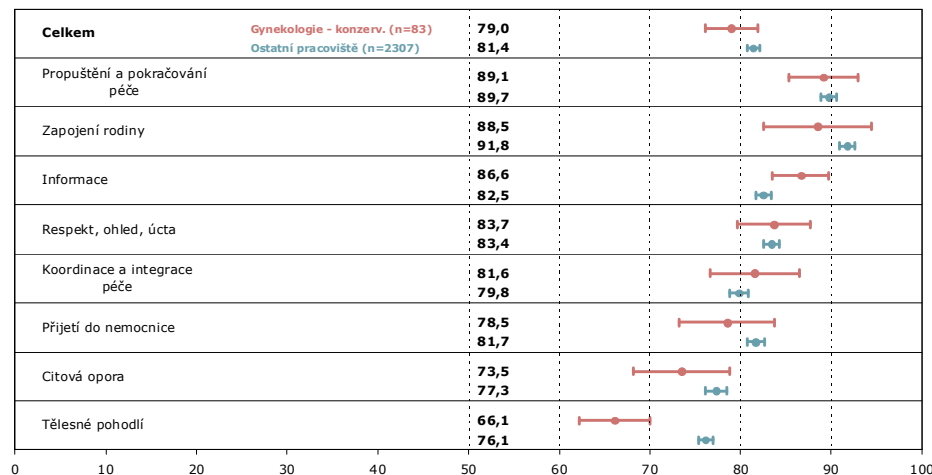
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

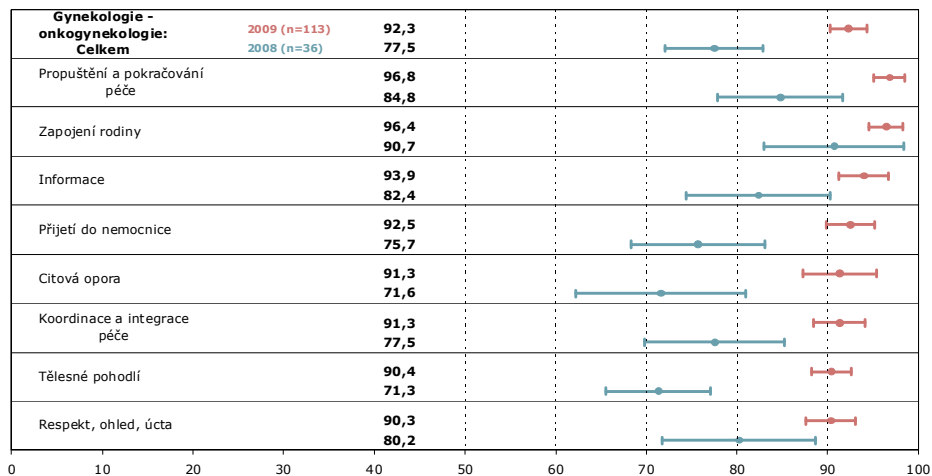


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

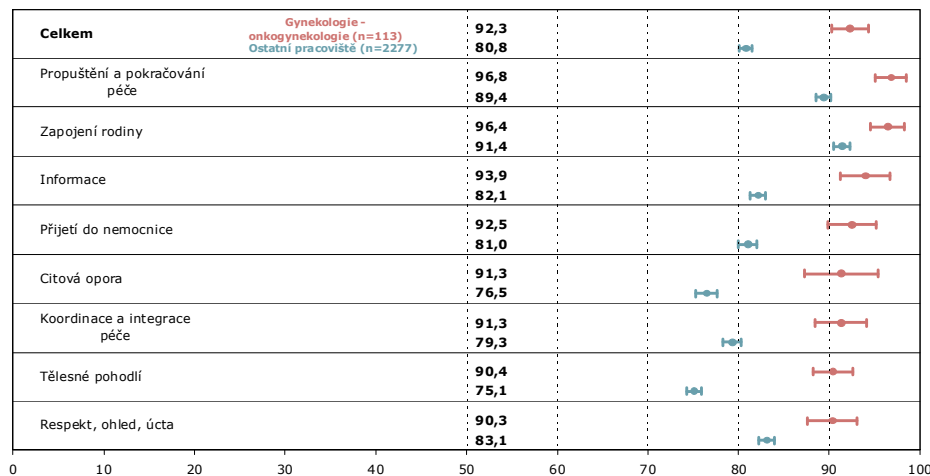
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

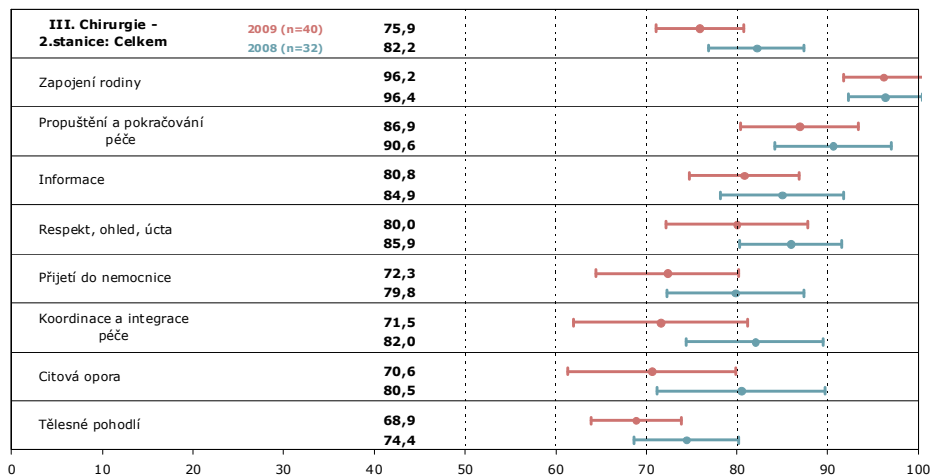
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

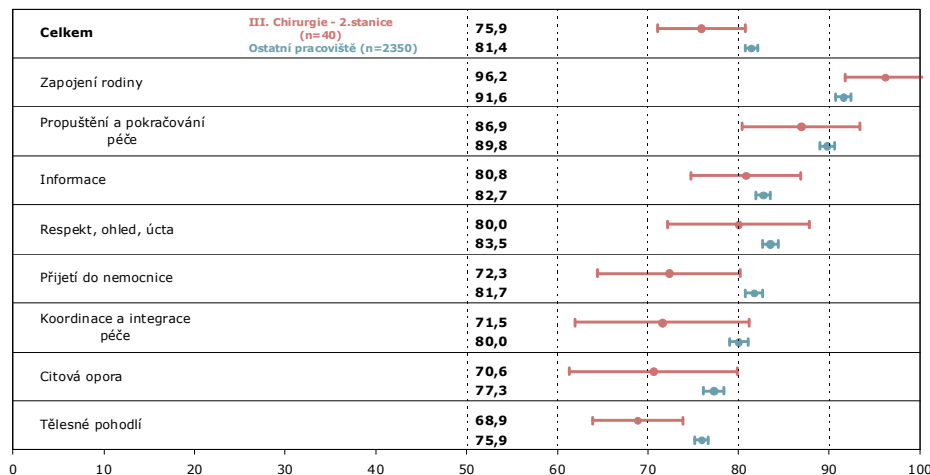
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

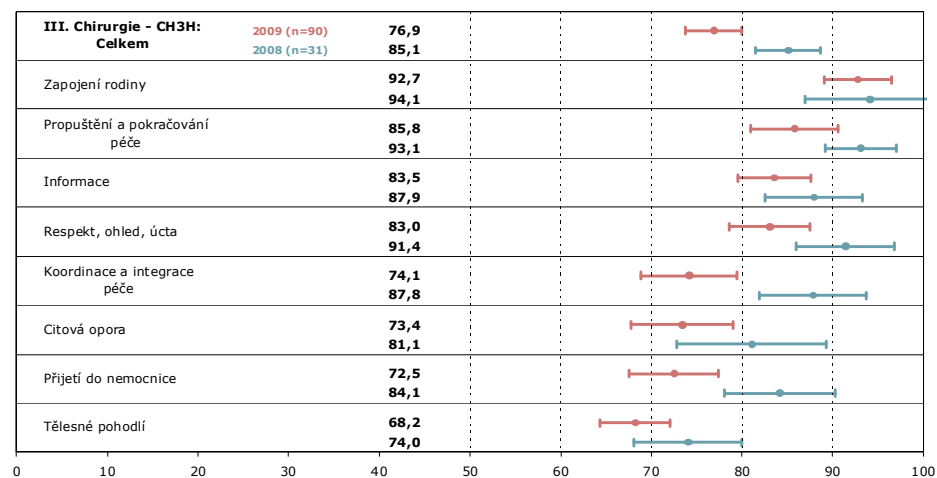


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

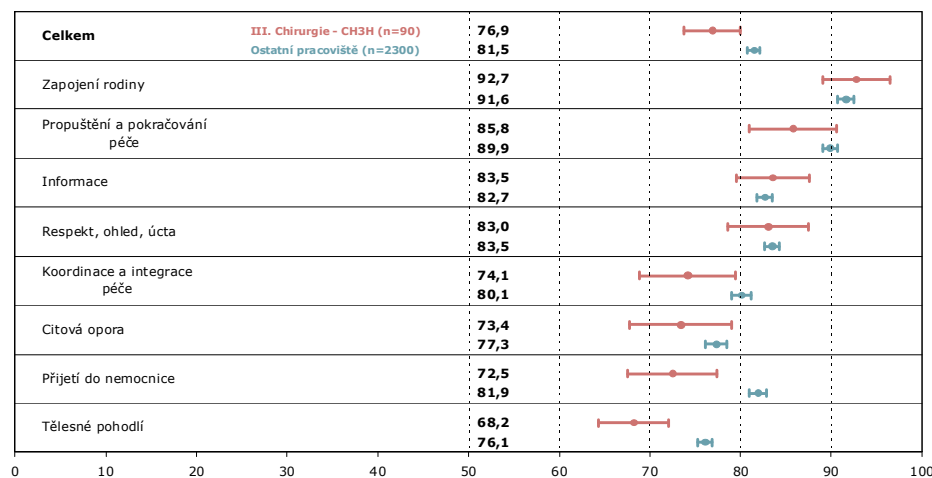
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

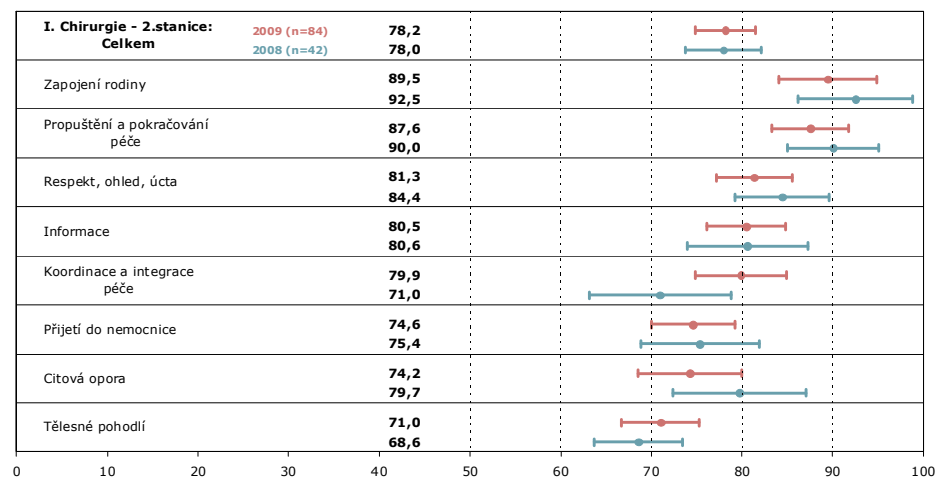
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

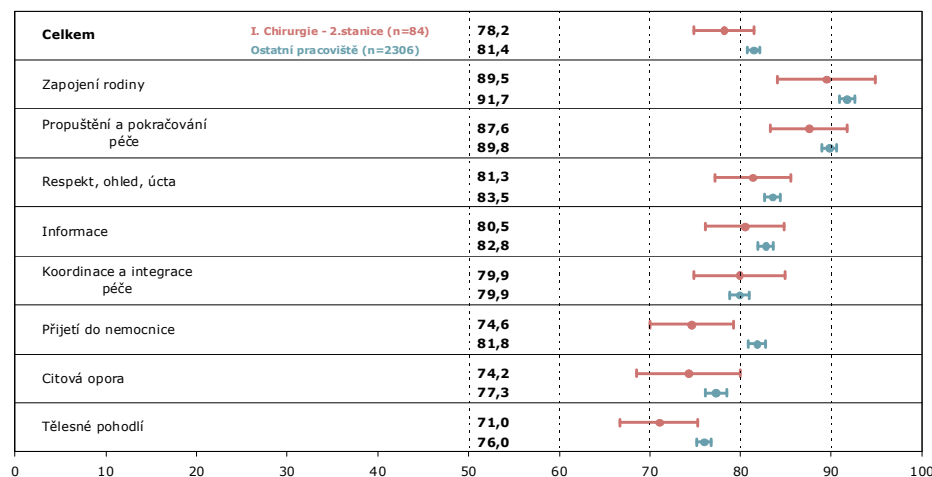
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

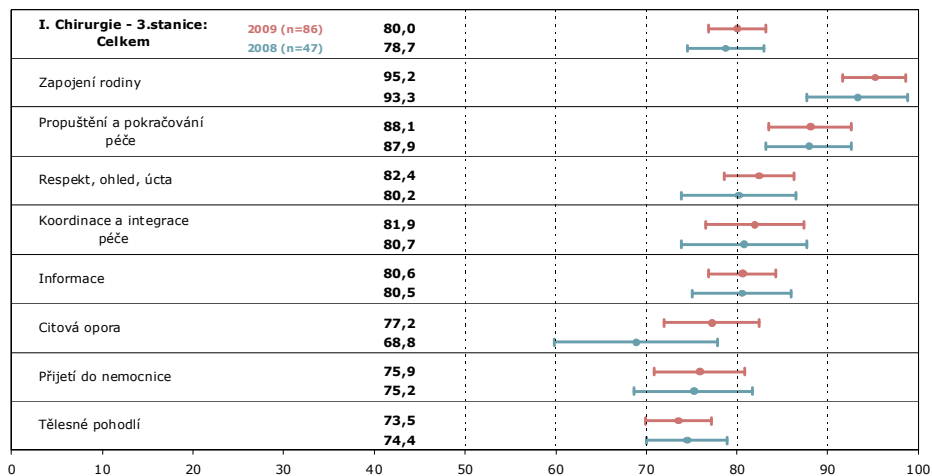


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

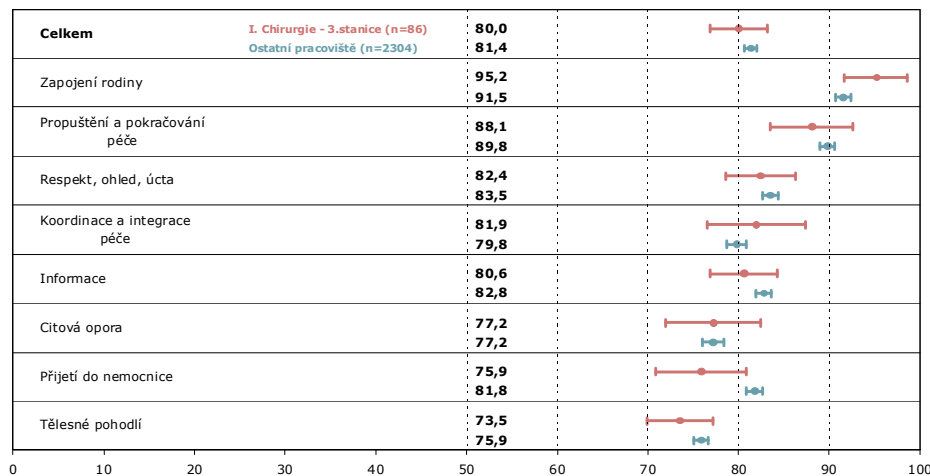
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

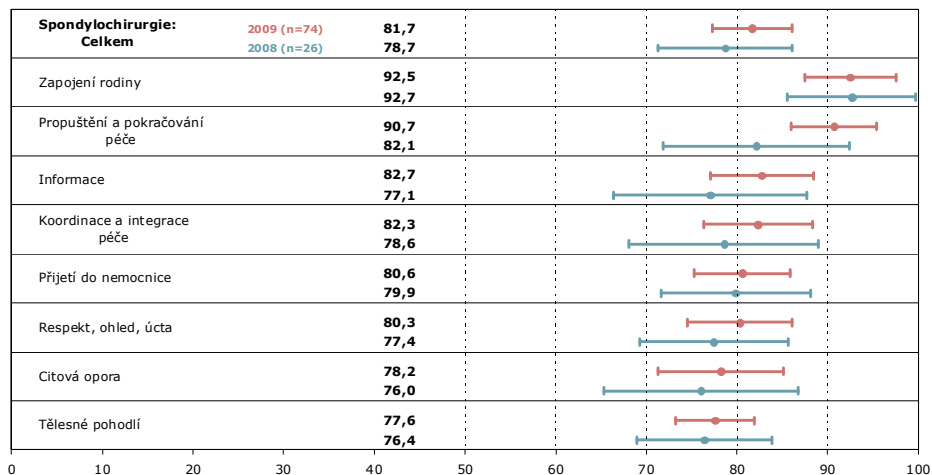
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

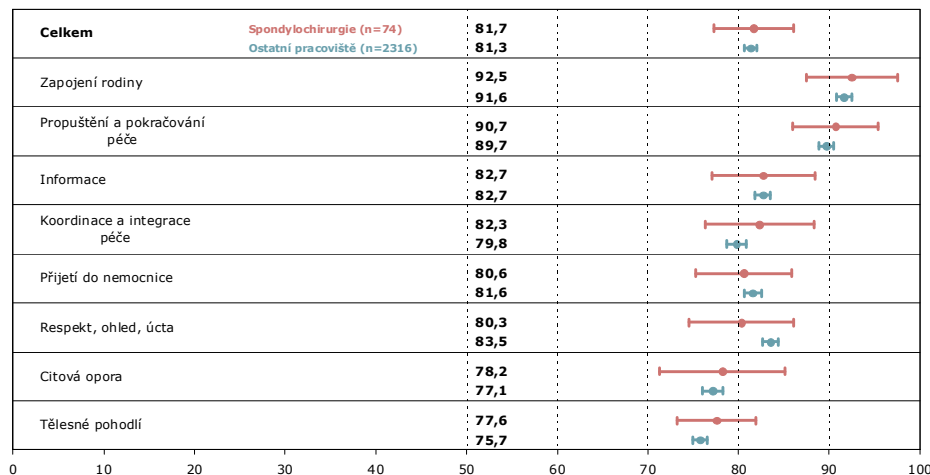
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

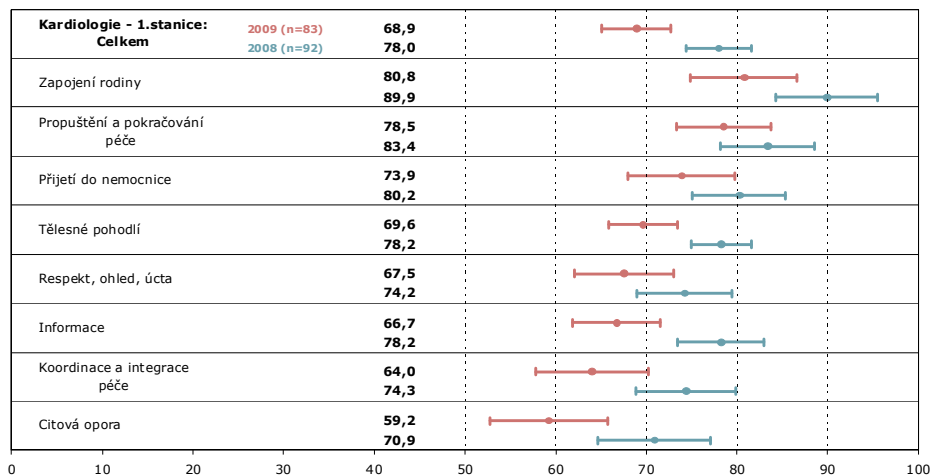


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

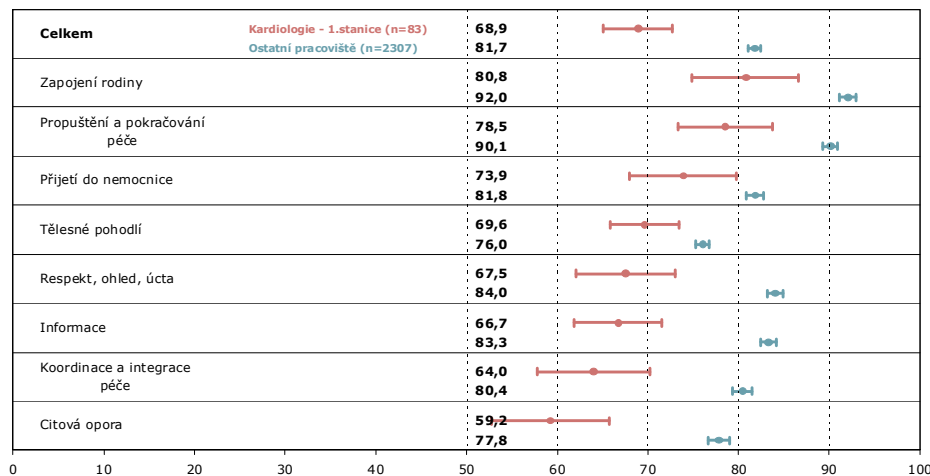
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

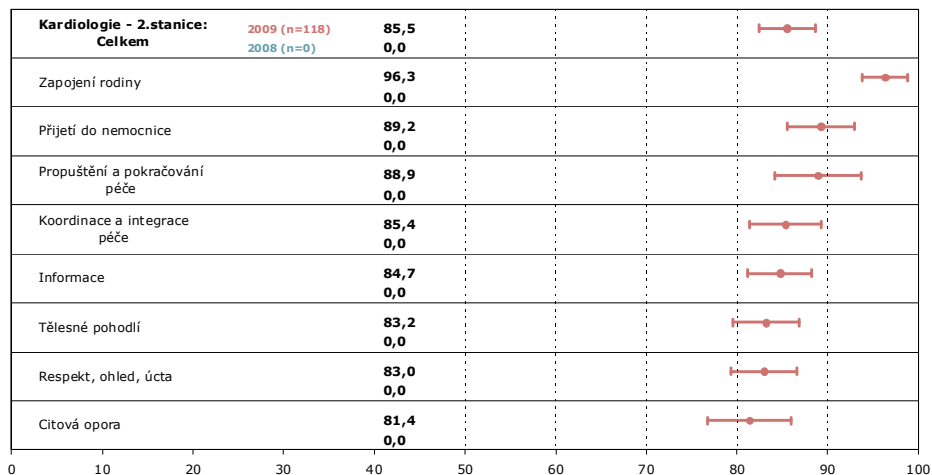
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

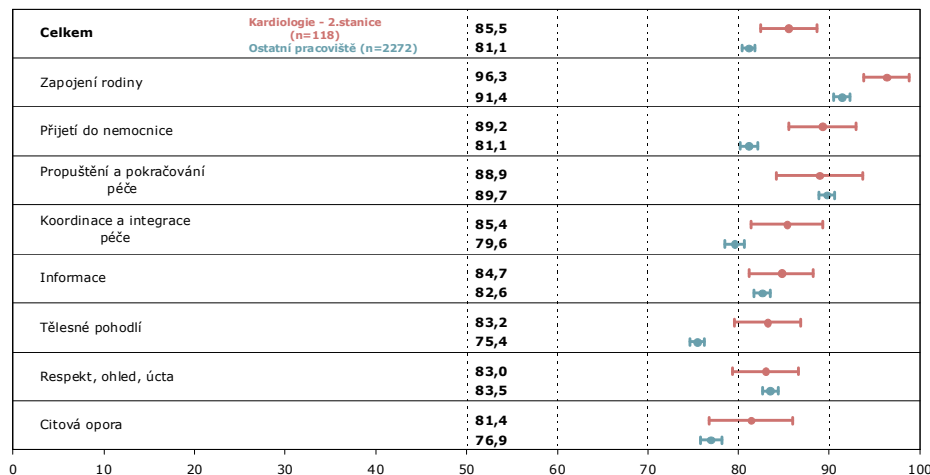
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

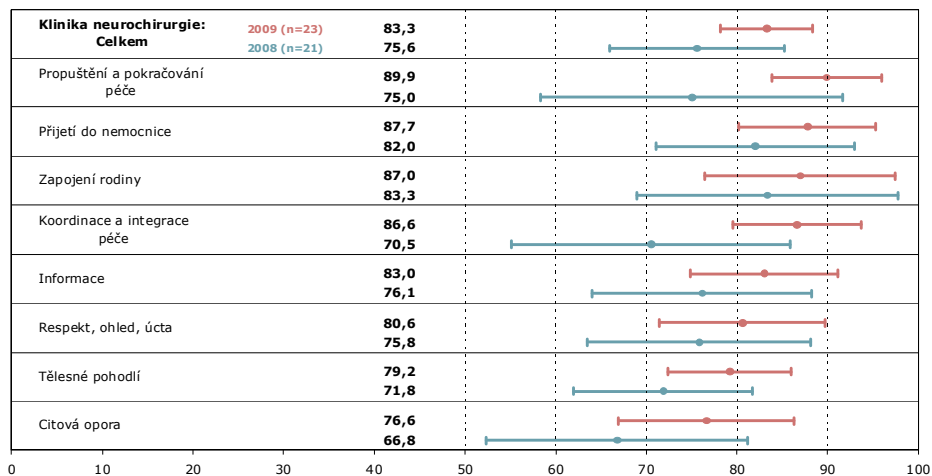


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

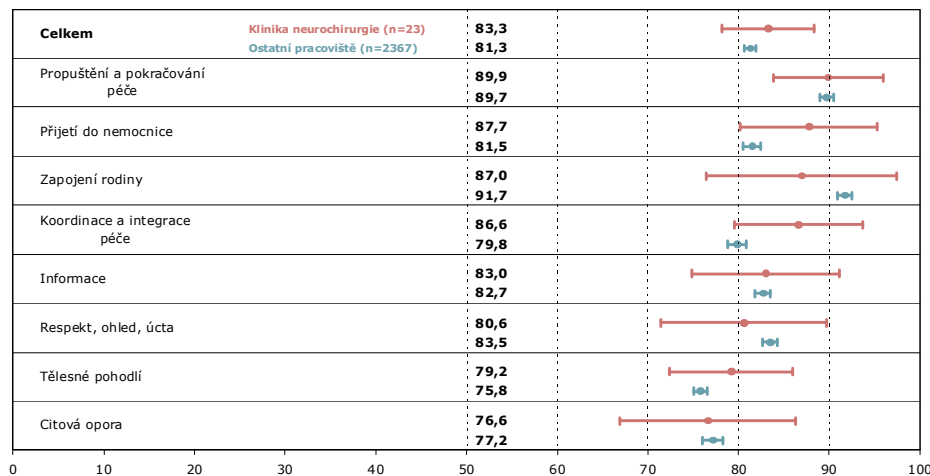
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

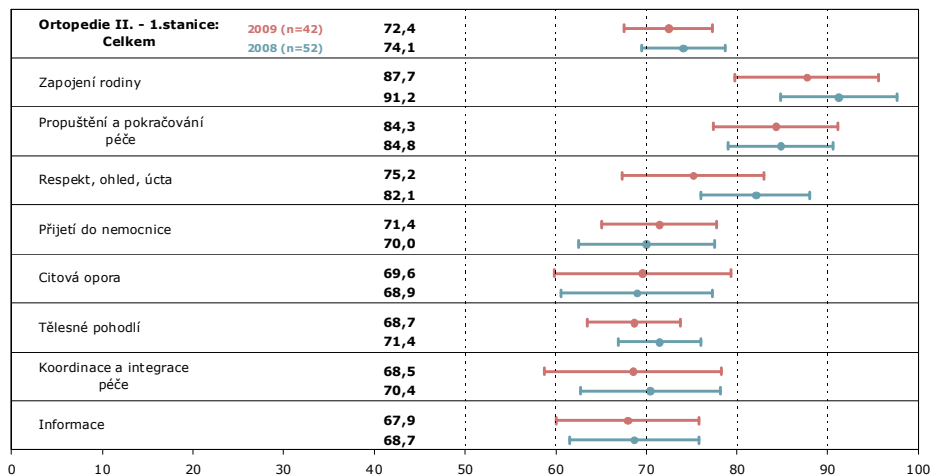
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

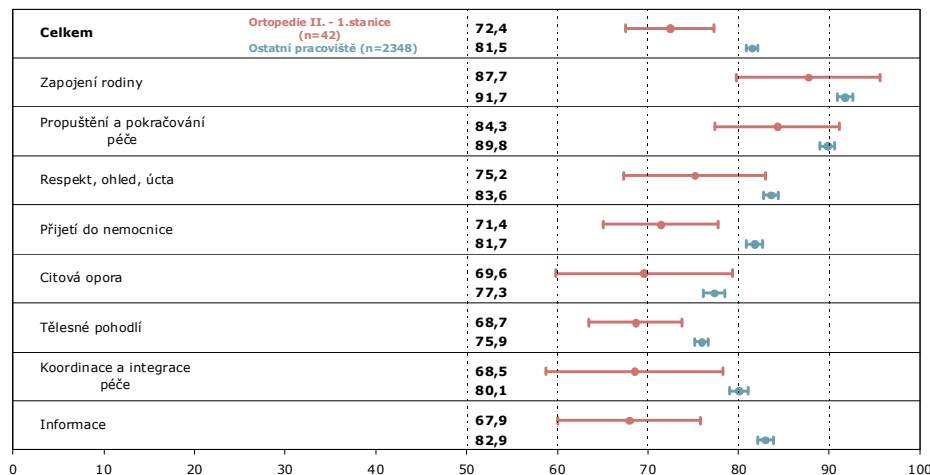
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

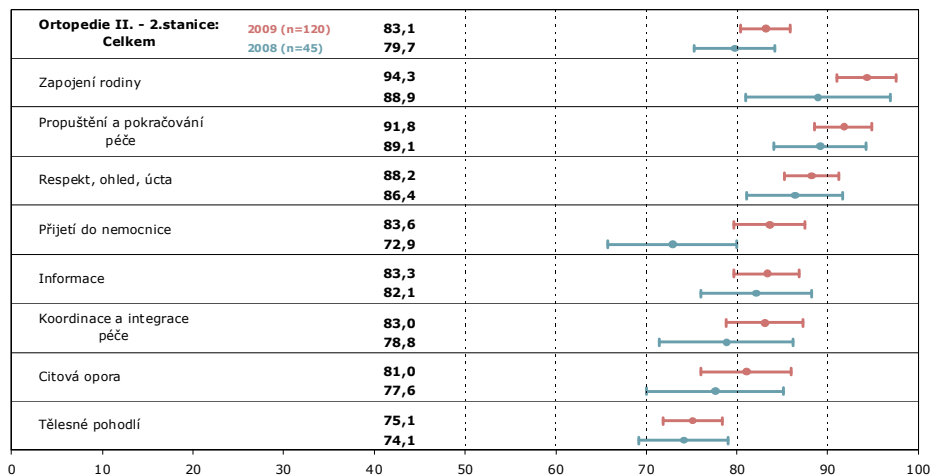


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

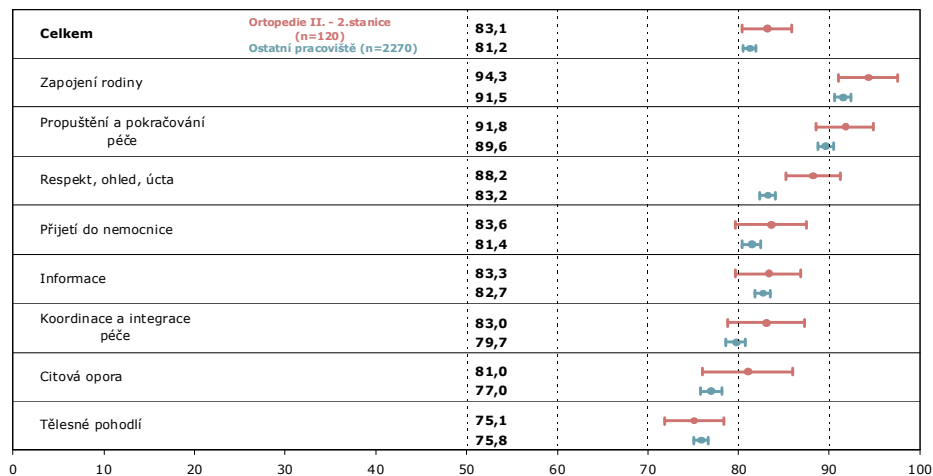
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

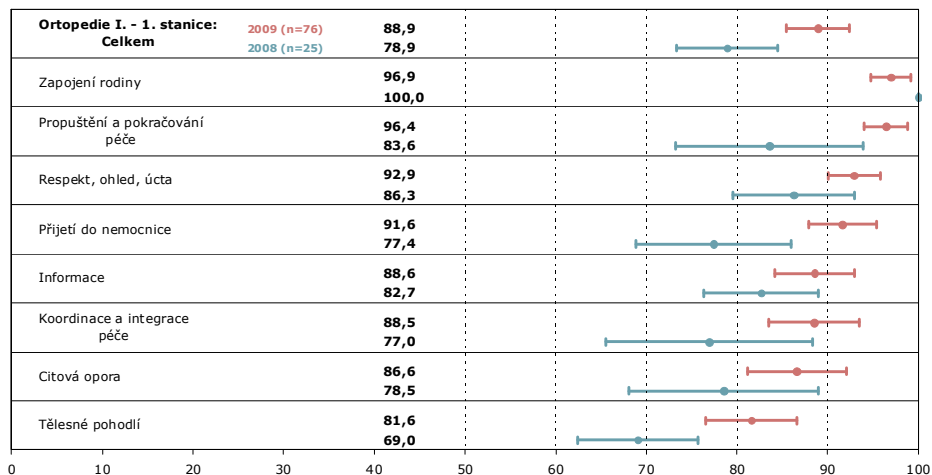
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

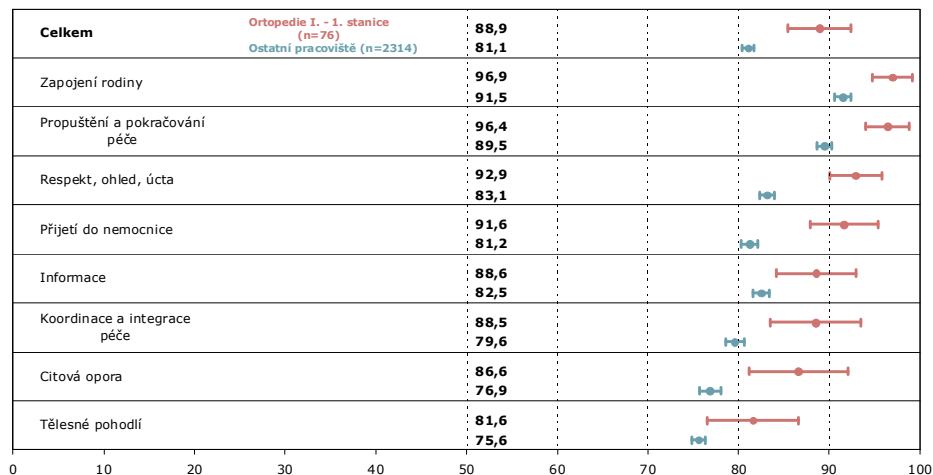
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



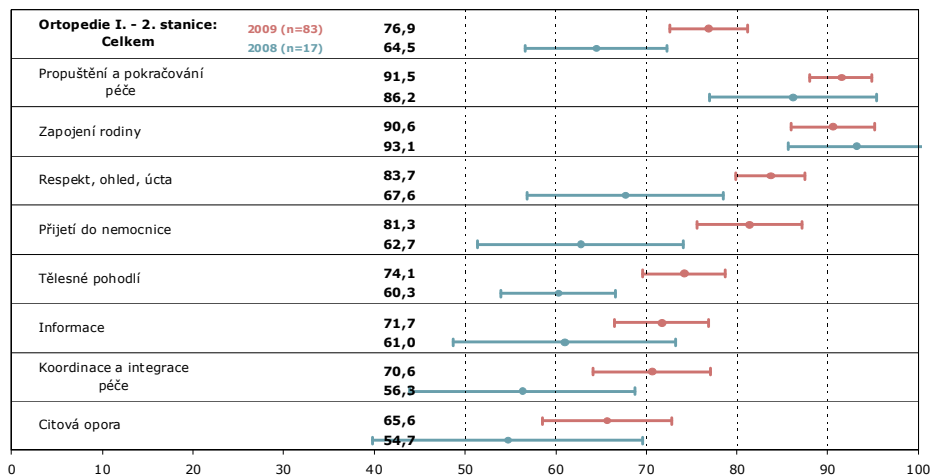
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

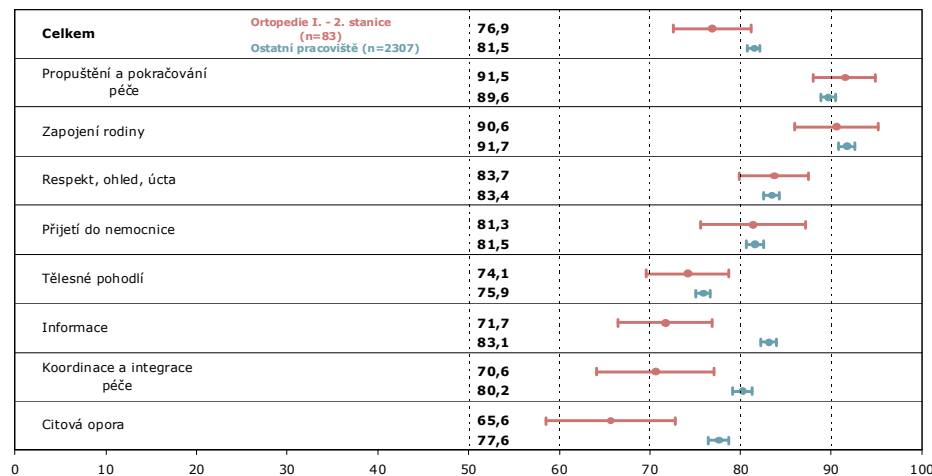
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

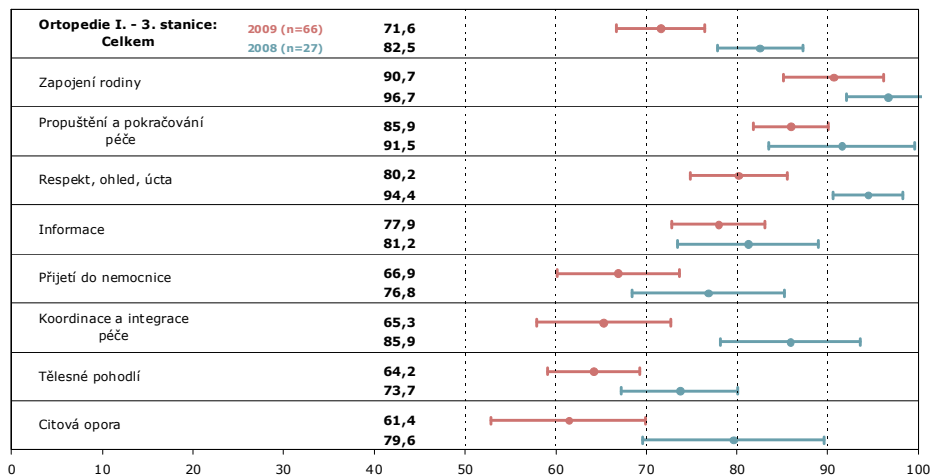
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

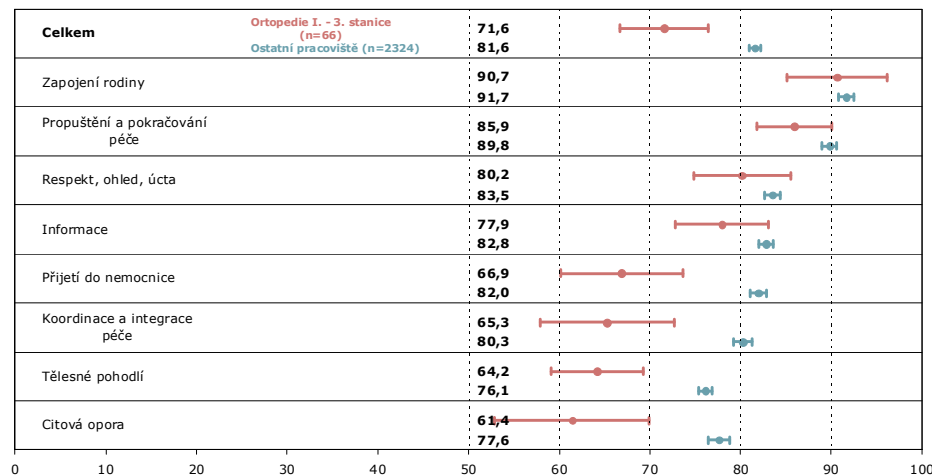
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

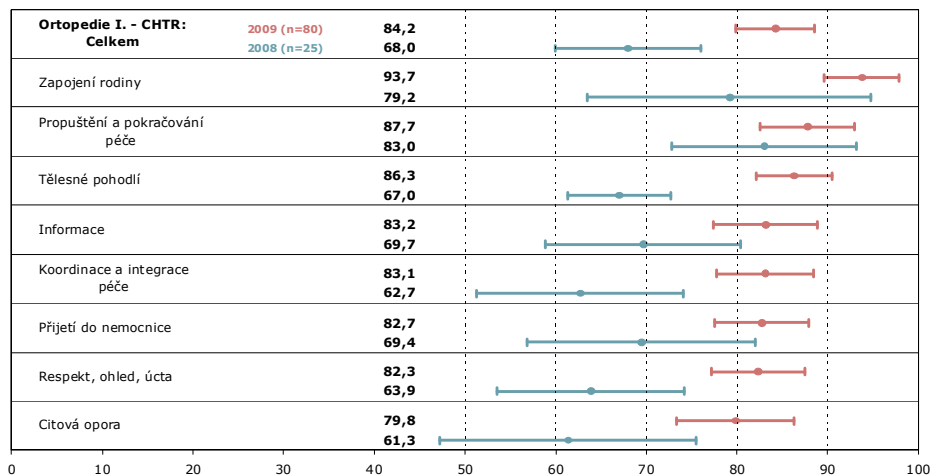


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

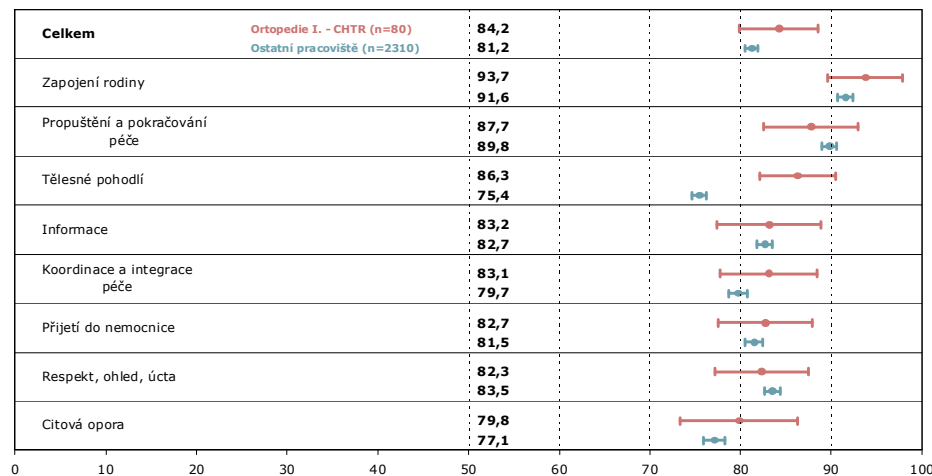
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

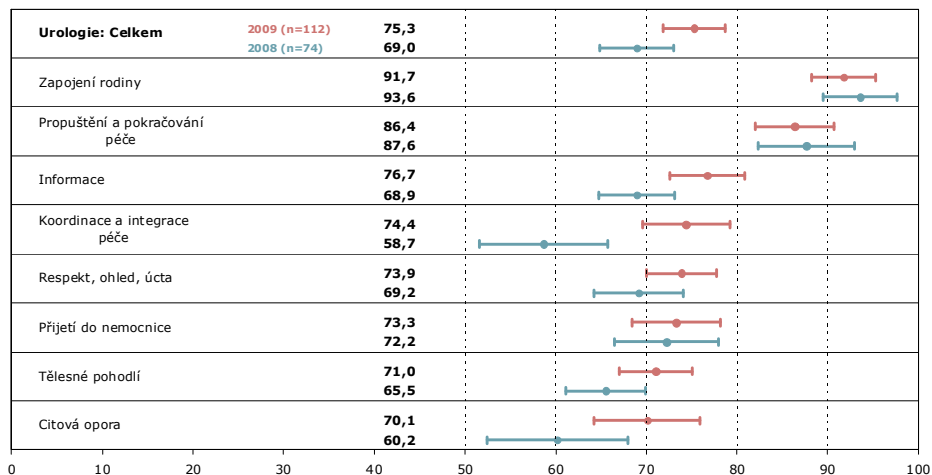
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

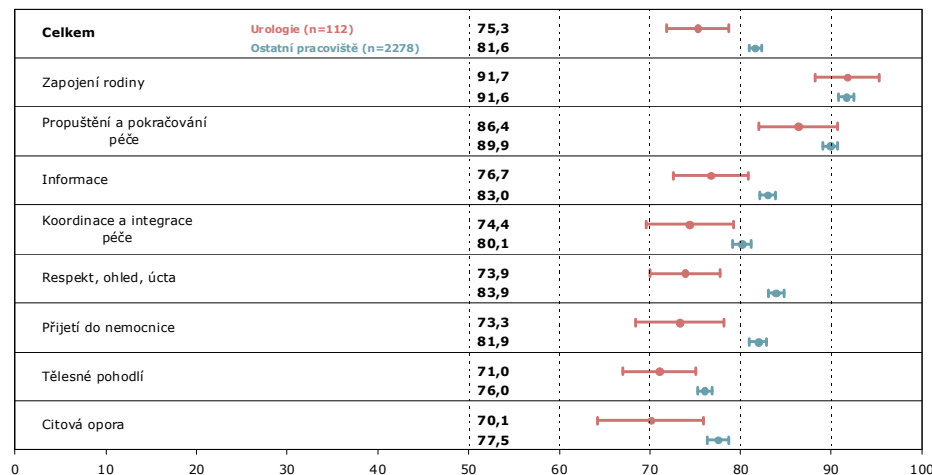
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

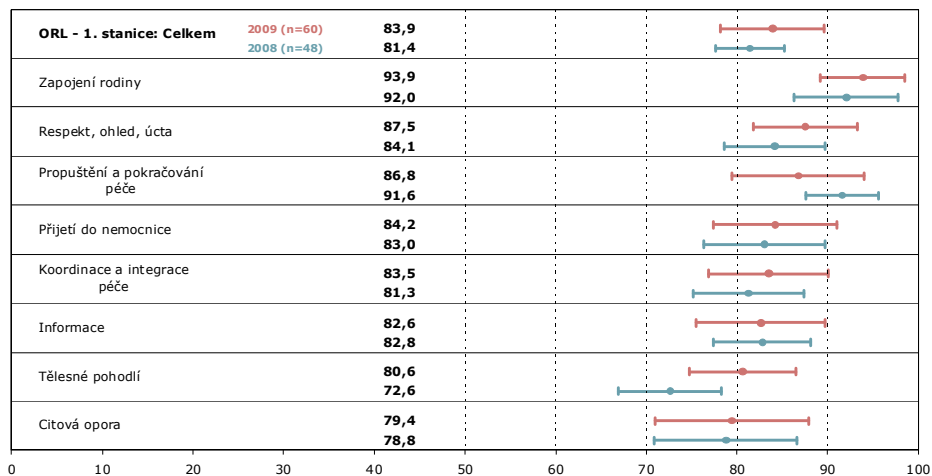


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

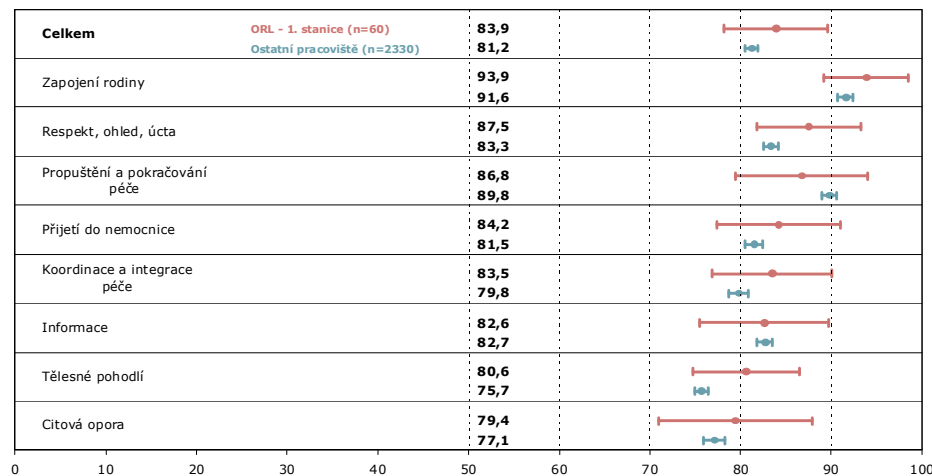
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

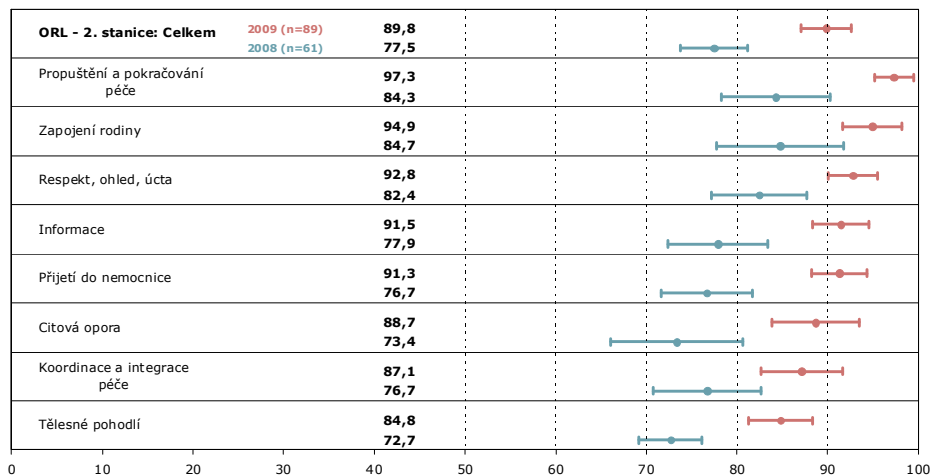
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

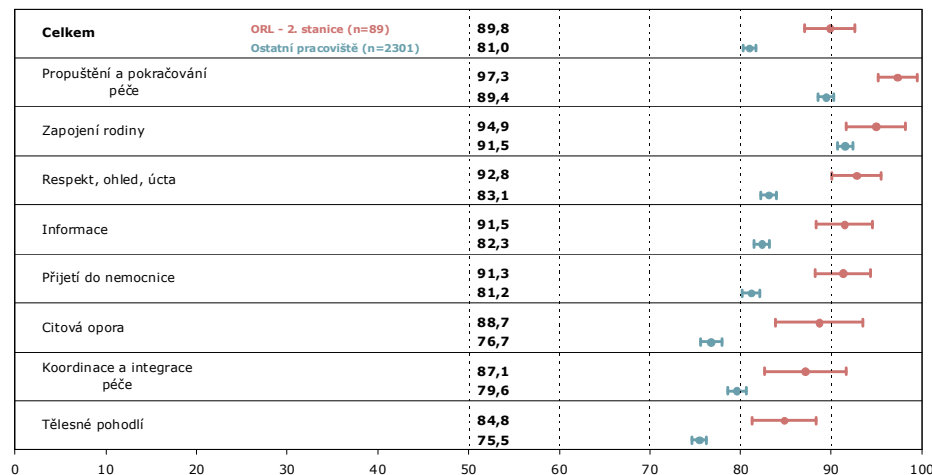
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

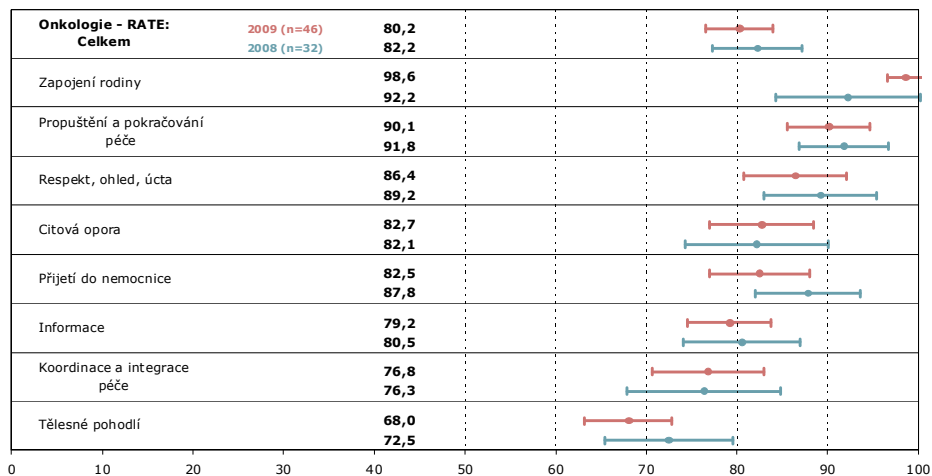


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

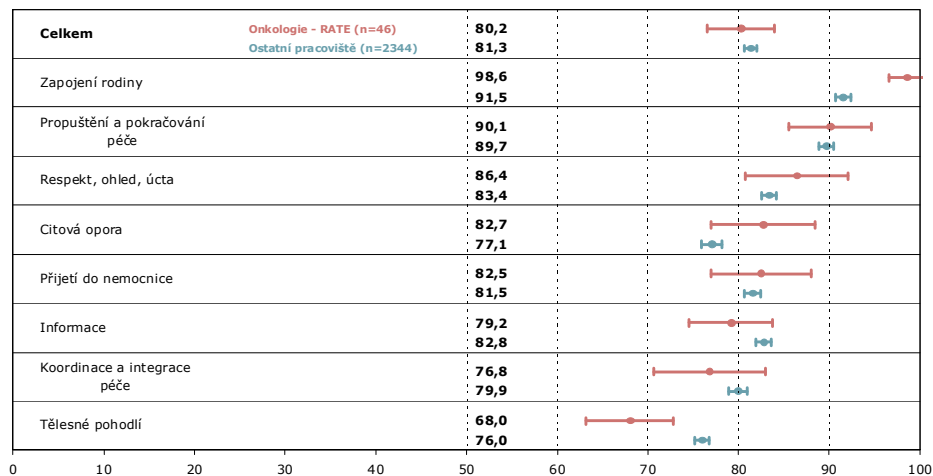
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

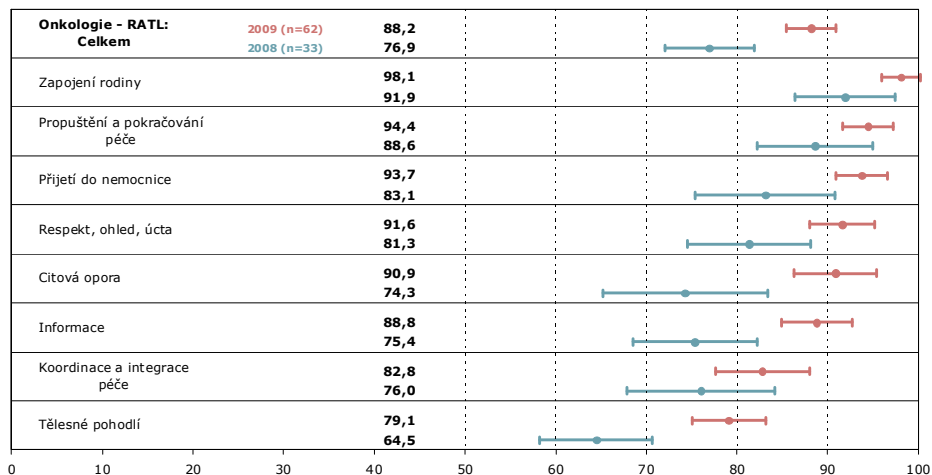
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

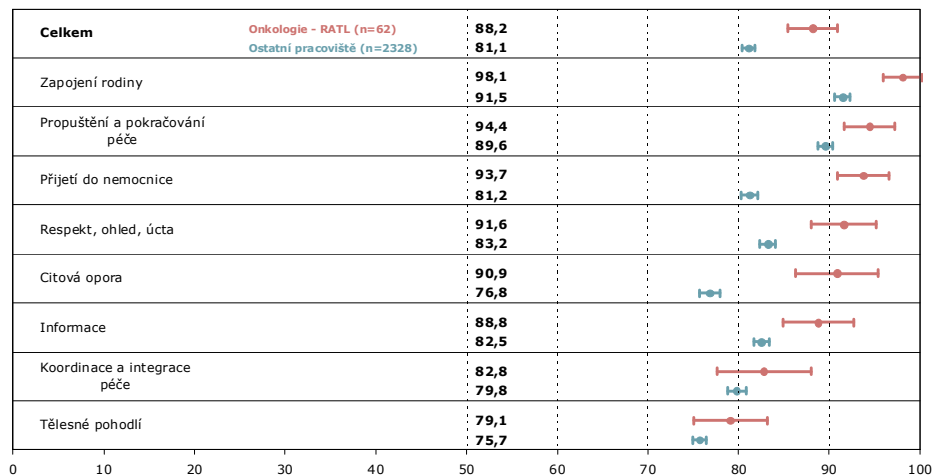
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

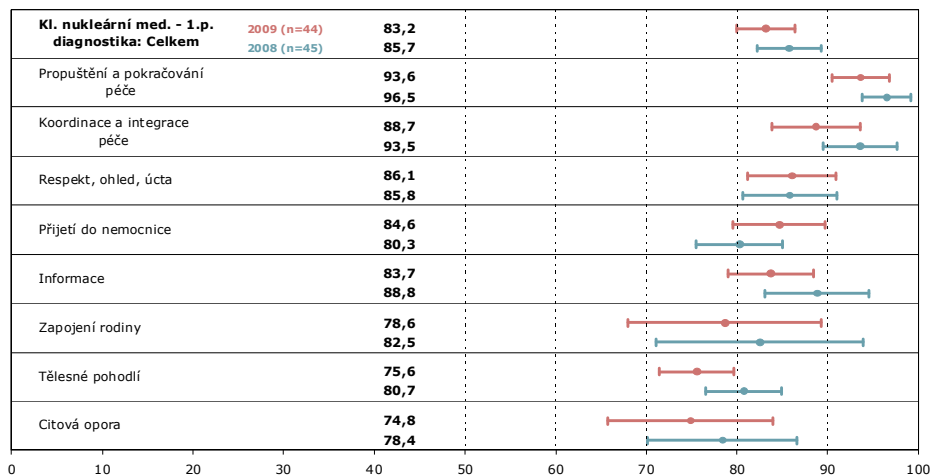


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

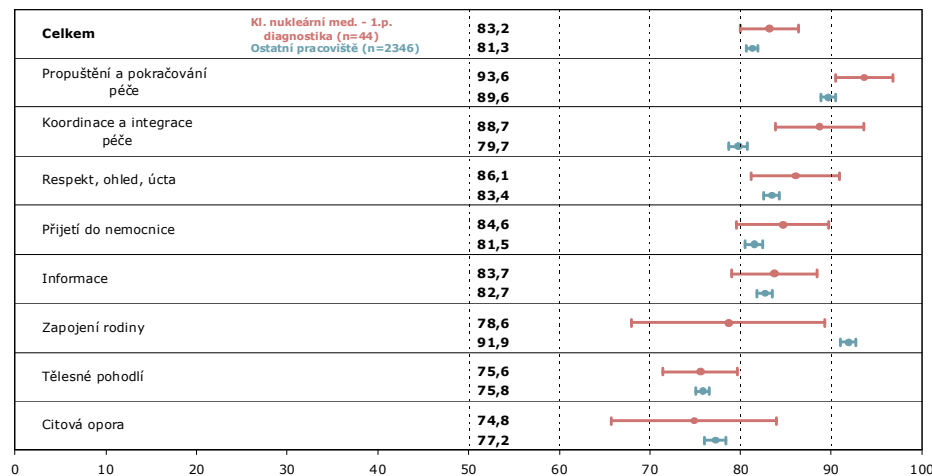
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

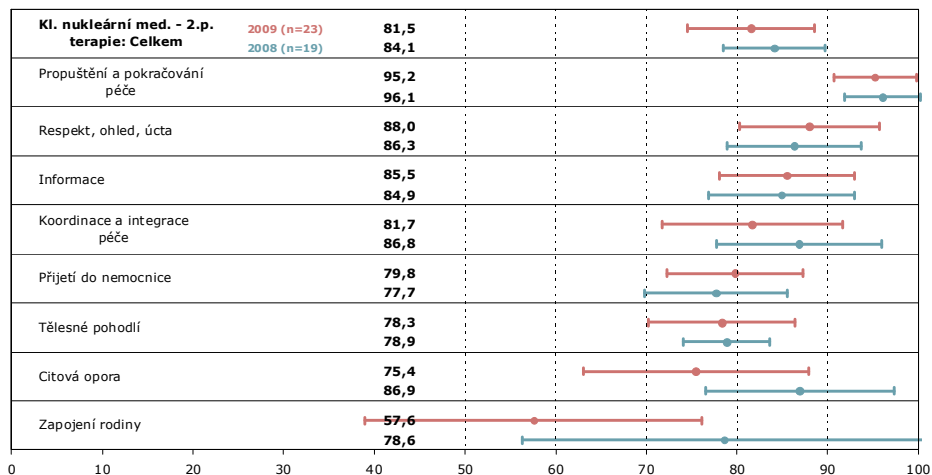
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

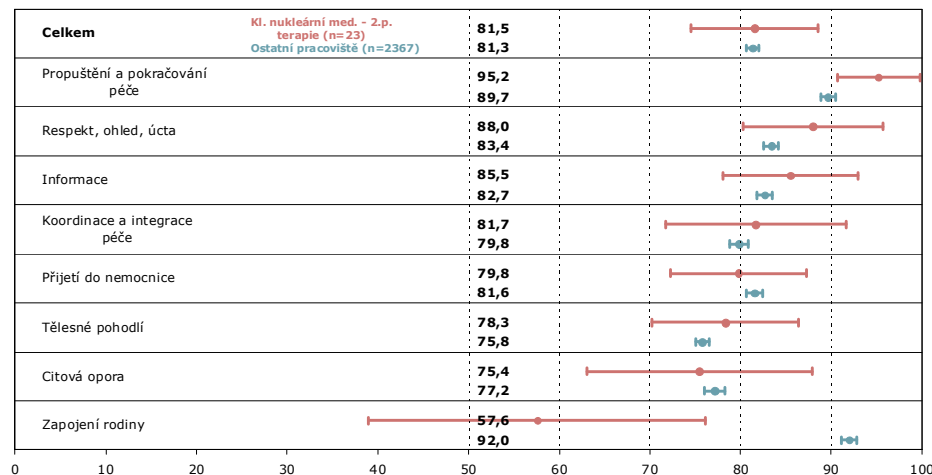
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

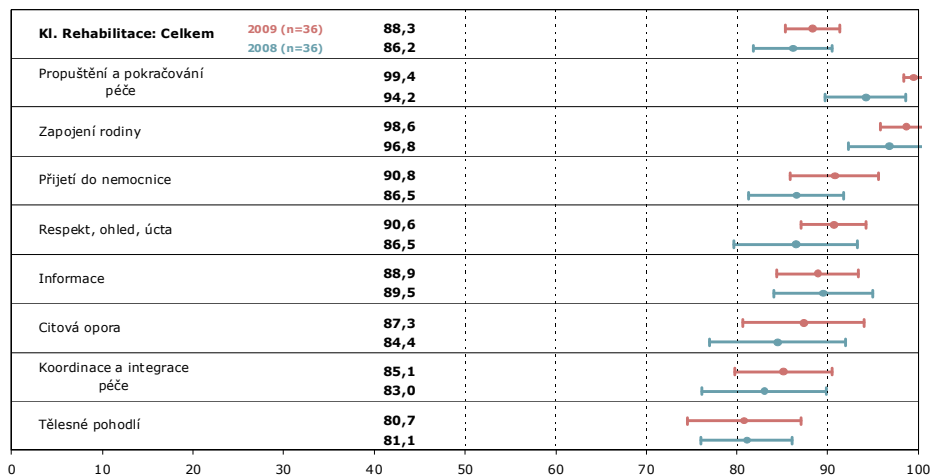


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

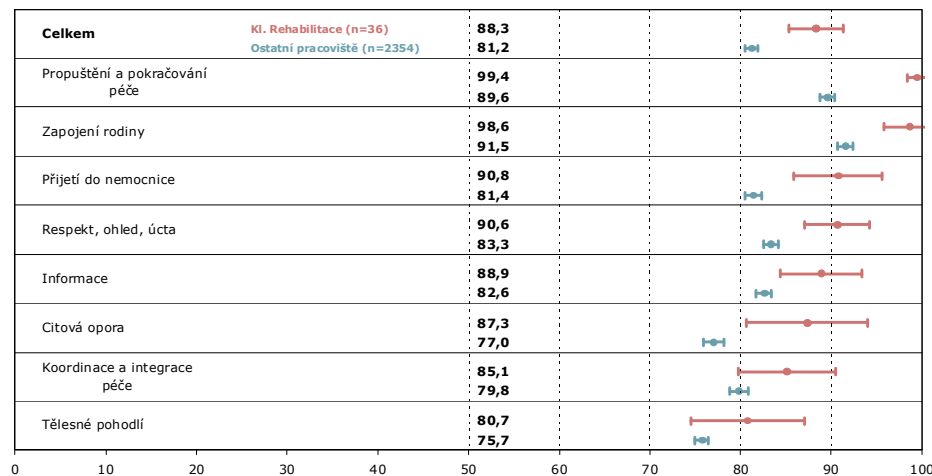
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

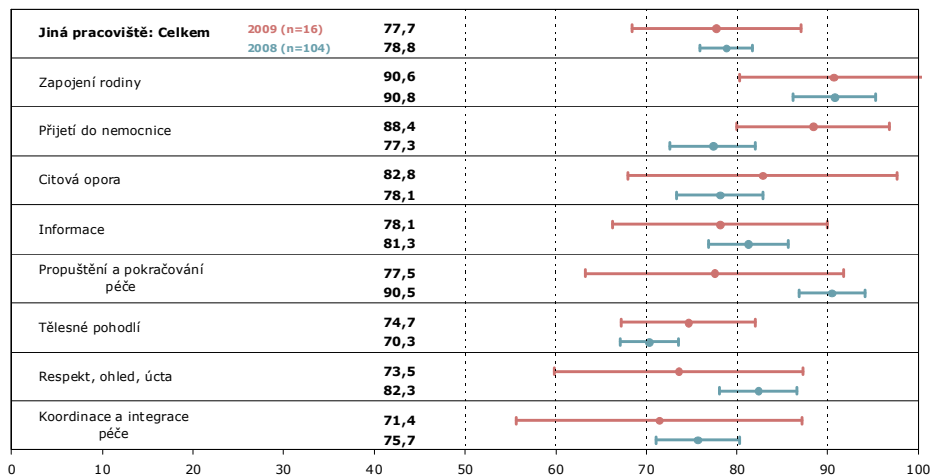
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Dynamika spokojenosti

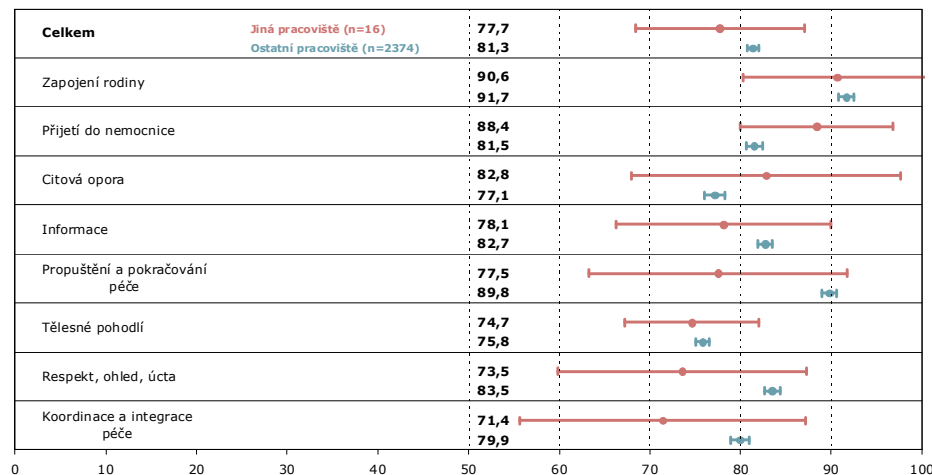
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



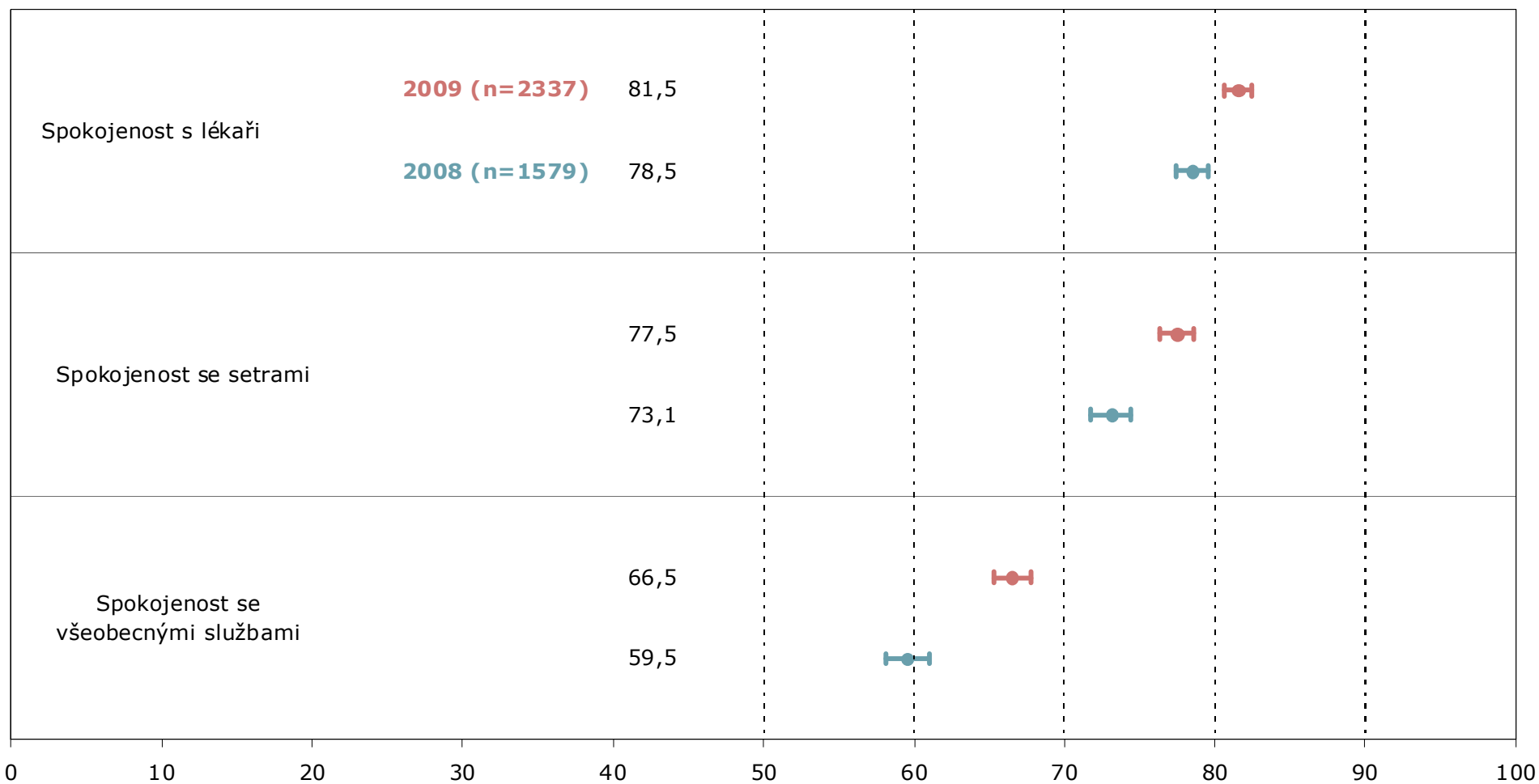
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

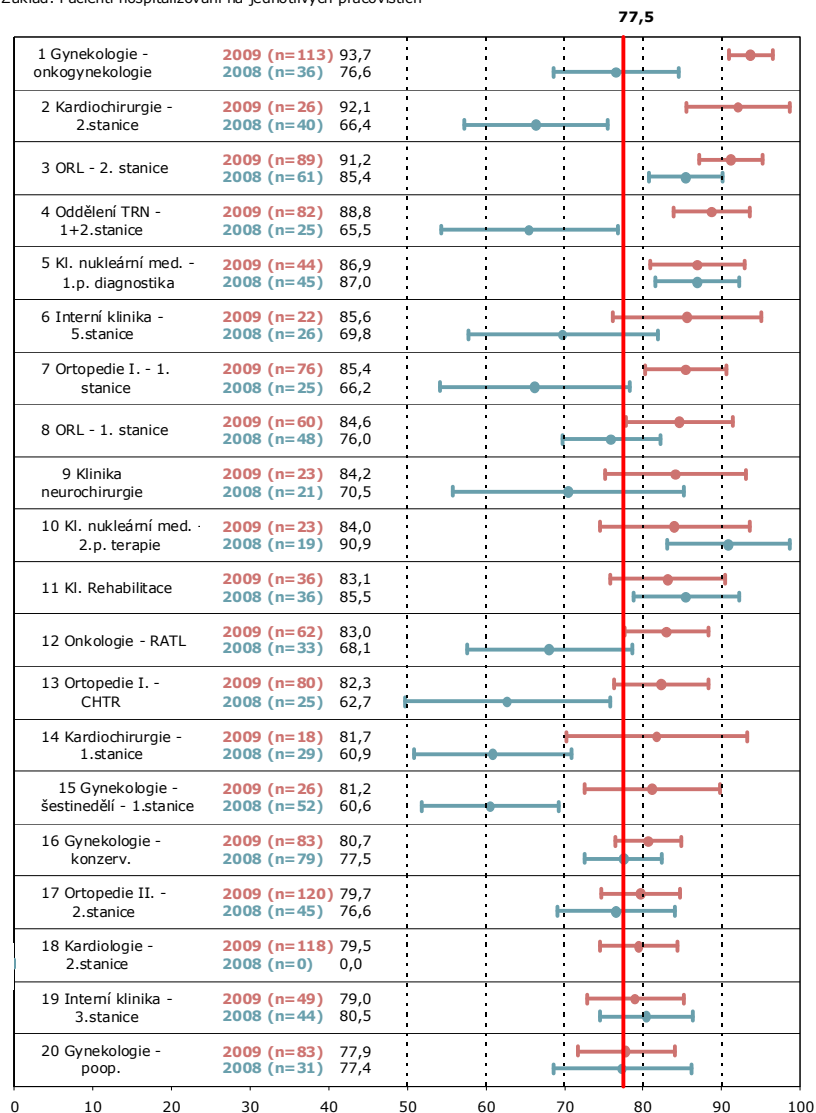


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010



## FN v Motole: Spokojenost se sestrami

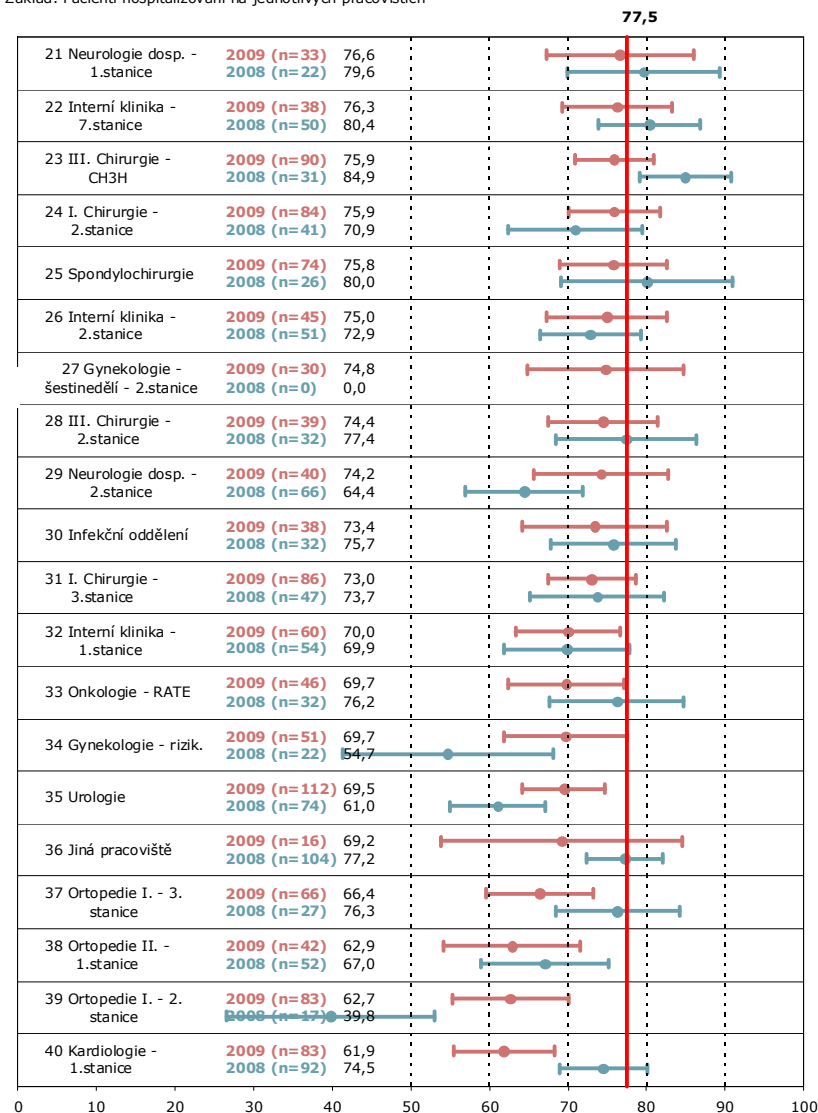
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Spokojenost se sestrami

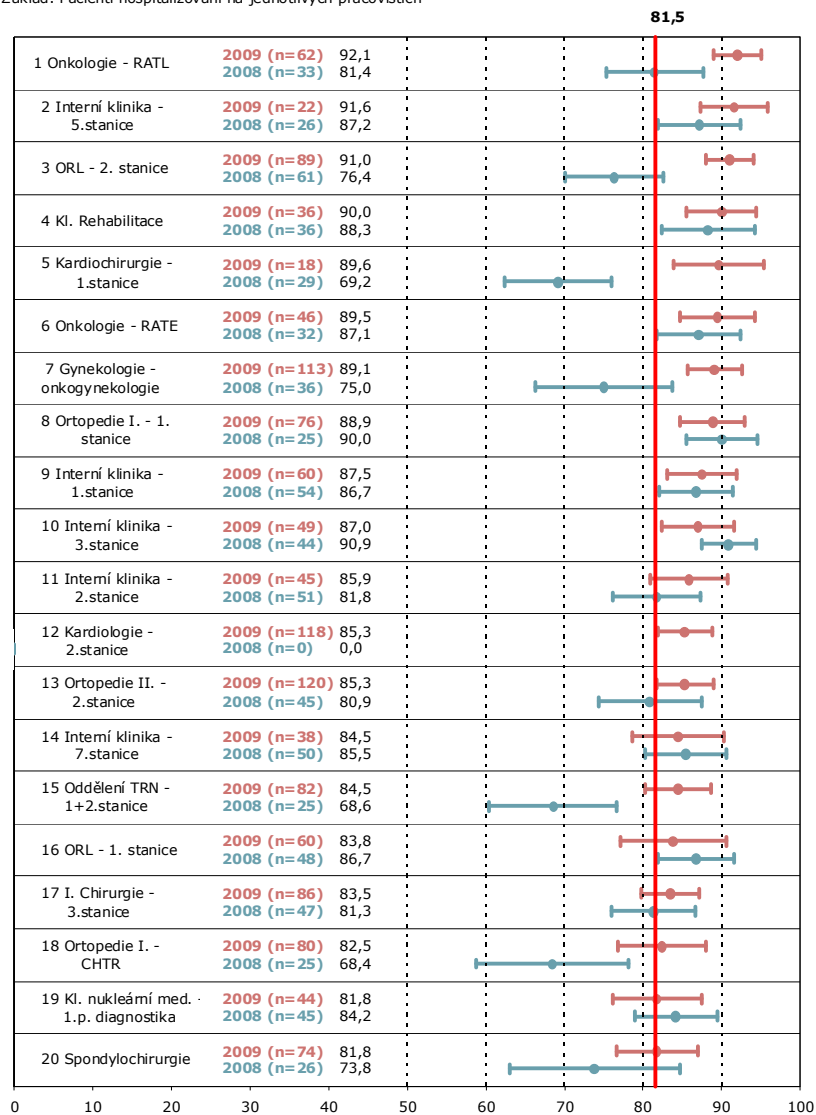
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Spokojenost s lékaři

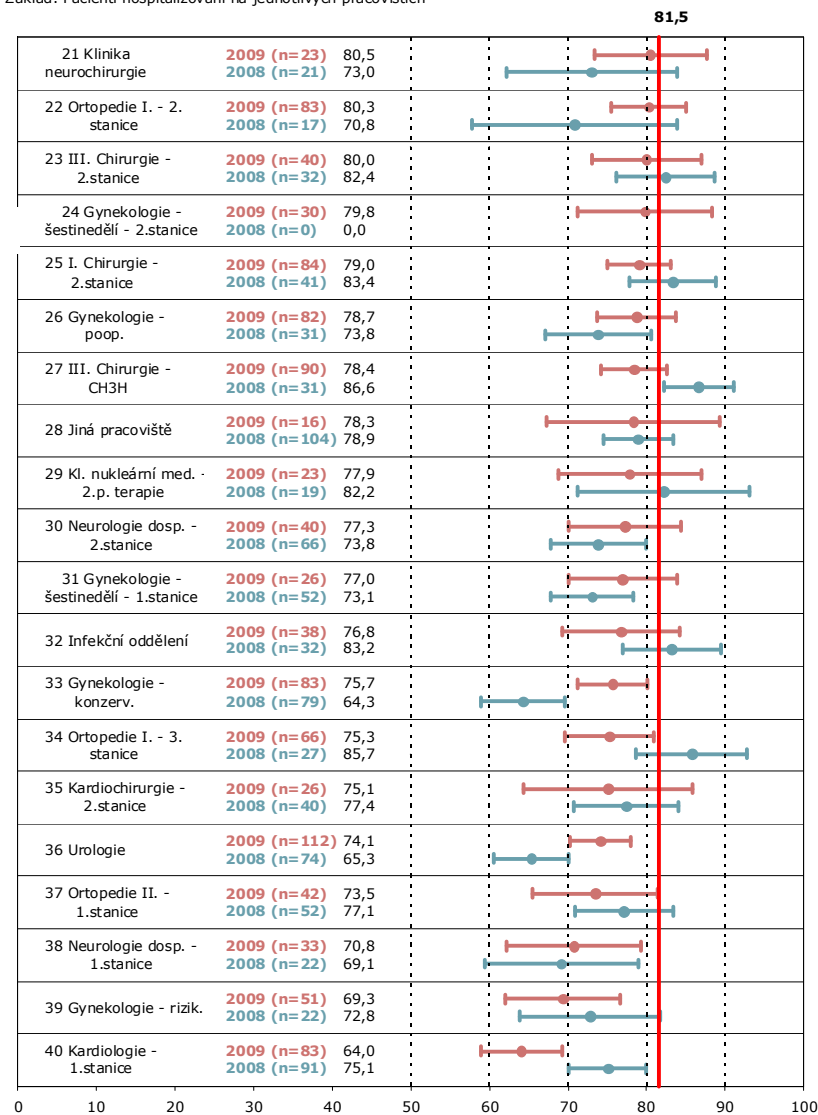
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Spokojenost s lékaři

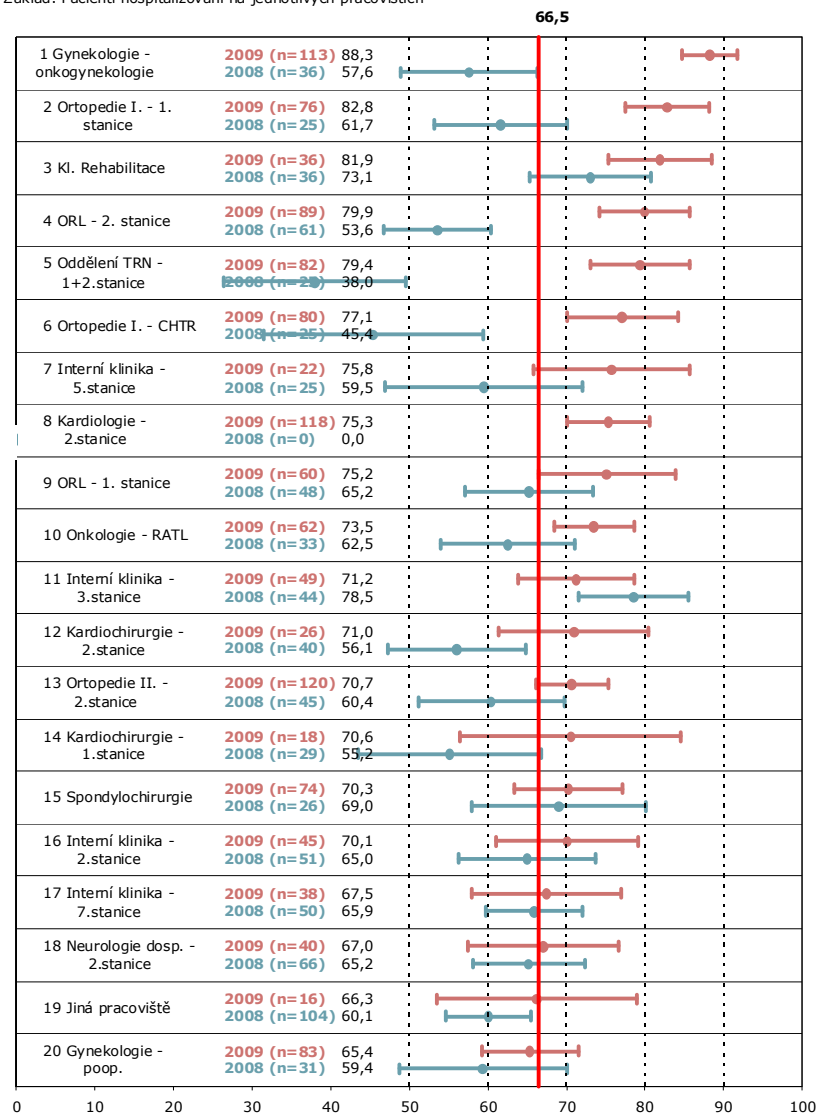
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Spokojenost se všeob. službami

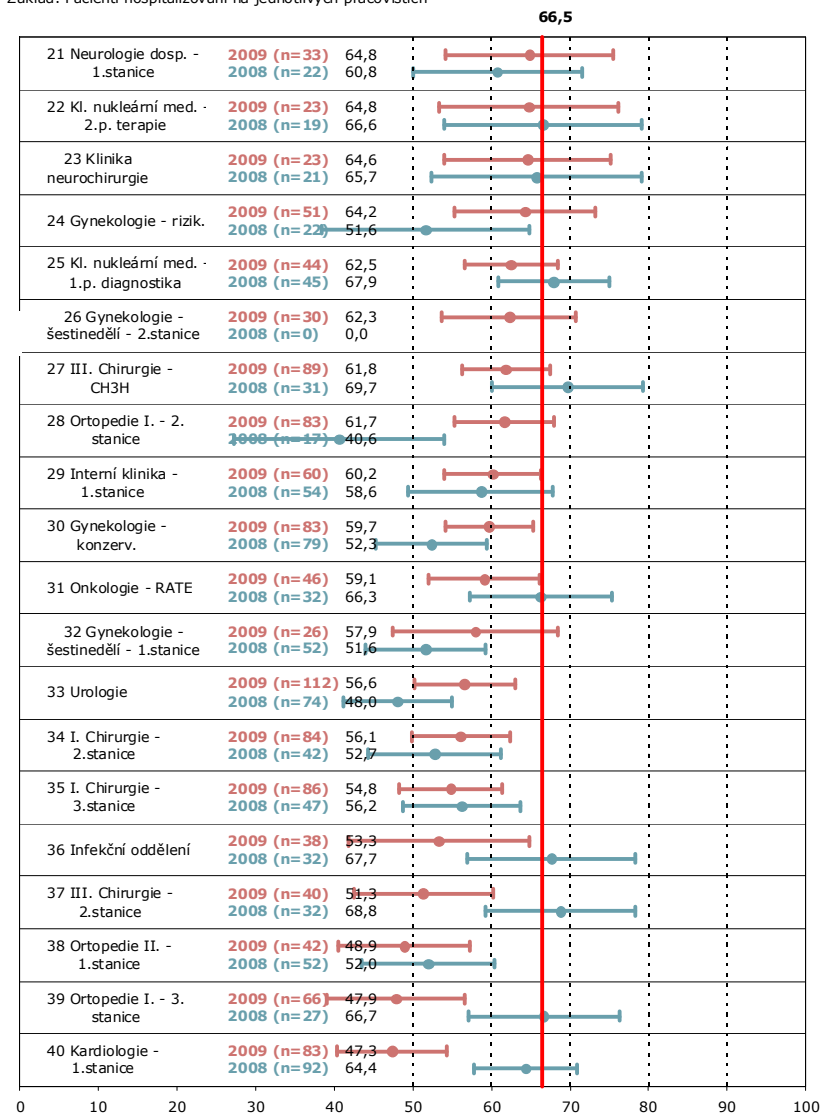
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010

## FN v Motole: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FN v Motole, 2010



# Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

# Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Gynekologie - onkogynekologie	113	92,3	90,2	94,3
2 ORL - 2. stanice	89	89,8	87,1	92,6
3 Ortopedie I. - 1. stanice	76	88,9	85,5	92,4
4 Kl. Rehabilitace	36	88,3	85,3	91,3
5 Onkologie - RATL	62	88,2	85,4	90,9
6 Oddělení TRN - 1+2.stanice	82	87,7	84,4	91,0
7 Interní klinika - 5.stanice	22	86,7	80,8	92,6
8 Kardiologie - 2.stanice	118	85,5	82,4	88,6
9 Kardiologie - 1.stanice	18	85,4	80,3	90,6
10 Kardiologie - 2.stanice	26	85,1	80,4	89,9
11 Interní klinika - 3.stanice	49	85,1	81,4	88,7
12 Ortopedie I. - CHTR	80	84,2	79,9	88,5
13 ORL - 1. stanice	60	83,9	78,2	89,6
14 Klinika neurochirurgie	23	83,3	78,2	88,4
15 Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	44	83,2	80,0	86,4
16 Ortopedie II. - 2.stanice	120	83,1	80,4	85,9
17 Interní klinika - 2.stanice	45	82,8	78,0	87,7
18 Interní klinika - 7.stanice	38	81,8	77,1	86,4
19 Spondylochirurgie	74	81,7	77,3	86,0
20 Kl. nukleární med. - 2.p. terapie	23	81,5	74,6	88,5
21 Interní klinika - 1.stanice	60	80,4	76,6	84,2
22 Onkologie - RATE	46	80,2	76,5	83,9
23 I. Chirurgie - 3.stanice	86	80,0	76,9	83,2
24 Gynekologie - poop.	83	80,0	76,3	83,6
25 Gynekologie - konzerv.	83	79,0	76,1	81,9
26 Neurologie dosp. - 2.stanice	40	78,9	73,3	84,5
27 Gynekologie - šestinedělí - 2.stanice	30	78,3	72,1	84,5
28 I. Chirurgie - 2.stanice	84	78,2	74,9	81,4
29 Jiná pracoviště	16	77,7	68,4	87,1
30 Gynekologie - šestinedělí - 1.stanice	26	77,3	71,1	83,4
31 III. Chirurgie - CH3H	90	76,9	73,8	80,0
32 Ortopedie I. - 2. stanice	83	76,9	72,6	81,2
33 Infekční oddělení	38	76,0	69,4	82,7
34 III. Chirurgie - 2.stanice	40	75,9	71,1	80,7
35 Neurologie dosp. - 1.stanice	33	75,4	69,1	81,6
36 Urologie	112	75,3	71,8	78,7
37 Gynekologie - rizik.	51	73,9	68,3	79,4
38 Ortopedie II. - 1.stanice	42	72,4	67,6	77,3
39 Ortopedie I. - 3. stanice	66	71,6	66,7	76,5
40 Kardiologie - 1.stanice	83	68,9	65,1	72,7



# PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice								
Interní klinika - 3.stanice							-	
Interní klinika - 1.stanice	-				+		-	-
Interní klinika - 5.stanice							-	
Interní klinika - 7.stanice								
Infekční oddělení							+	
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+	+		+				+
Neurologie dosp. - 1.stanice	-					-		
Neurologie dosp. - 2.stanice								
Kardiochirurgie - 1.stanice								
Kardiochirurgie - 2.stanice	+							+
Gynekologie - rizik.					-	-		
Gynekologie - poop.								
Gynekologie - konzerv.					-		+	
Gynekologie - onkogynekologie	+	+				+	+	+
III. Chirurgie - 2.stanice	-							-
III. Chirurgie - CH3H	-	-					-	-
I. Chirurgie - 2.stanice	-						-	-
I. Chirurgie - 3.stanice	-						-	-
Spondylochirurgie								
Kardiologie - 1.stanice	-			+	-	-		
Kardiologie - 2.stanice	+				+		+	+
Klinika neurochirurgie							+	
Ortopedie II. - 1.stanice	-	-	-	-	-		-	-
Ortopedie II. - 2.stanice								
Ortopedie I. - 1. stanice	+				+		+	+
Ortopedie I. - 2. stanice			-	-				
Ortopedie I. - 3. stanice	-	-		-	-	-		-
Ortopedie I. - CHTR				-				+
Urologie	-			-	-		+	-
ORL - 1. stanice								
ORL - 2. stanice	+			+		+	+	+
Onkologie - RATE								
Onkologie - RATL	+			+	+		+	+
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika				+		+	-	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie								
Kl. Rehabilitace	+				+		+	+
Jiná pracoviště								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice					-		
Interní klinika - 3.stanice	+				+		+
Interní klinika - 1.stanice		+					
Interní klinika - 5.stanice	+						
Interní klinika - 7.stanice							
Infekční oddělení		-					-
Oddělení TRN - 1+2.stanice					+	-	+
Neurologie dosp. - 1.stanice					+	-	-
Neurologie dosp. - 2.stanice							
Kardiochirurgie - 1.stanice							
Kardiochirurgie - 2.stanice			-				
Gynekologie - rizik.	-	-		-	-		-
Gynekologie - poop.		-				+	-
Gynekologie - konzerv.		-					
Gynekologie - onkogynekologie	+			+	+		+
III. Chirurgie - 2.stanice			-				
III. Chirurgie - CH3H		-					
I. Chirurgie - 2.stanice		-					
I. Chirurgie - 3.stanice							
Spondylochirurgie			-				
Kardiologie - 1.stanice	-	-	-	-	-		-
Kardiologie - 2.stanice						-	+
Klinika neurochirurgie							
Ortopedie II. - 1.stanice	-		-		-		
Ortopedie II. - 2.stanice	+	+				+	+
Ortopedie I. - 1. stanice	+	+			+		
Ortopedie I. - 2. stanice		+			-	+	
Ortopedie I. - 3. stanice		+					-
Ortopedie I. - CHTR							
Urologie	-		-			-	-
ORL - 1. stanice						+	
ORL - 2. stanice	+	+	+		+		
Onkologie - RATE		+					
Onkologie - RATL	+	+	+				+
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika		-					
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							
Kl. Rehabilitace	+						
Jiná pracoviště			-	-			

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice								
Interní klinika - 3.stanice	+							
Interní klinika - 1.stanice				+	+			-
Interní klinika - 5.stanice								
Interní klinika - 7.stanice								
Infekční oddělení			-		-			-
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+					+		+
Neurologie dosp. - 1.stanice	-			-	-		-	
Neurologie dosp. - 2.stanice	-	-					-	
Kardiochirurgie - 1.stanice				+				
Kardiochirurgie - 2.stanice			+					
Gynekologie - rizik.	-	-		-	-		-	
Gynekologie - poop.							+	
Gynekologie - konzerv.							+	
Gynekologie - onkogynekologie	+		+	+	+	+		+
III. Chirurgie - 2.stanice	-							
III. Chirurgie - CH3H	-	-		-	-			
I. Chirurgie - 2.stanice				-			+	
I. Chirurgie - 3.stanice							+	
Spondylochirurgie								
Kardiologie - 1.stanice	-	-		-	-	-	-	-
Kardiologie - 2.stanice	+			+	+			+
Klinika neurochirurgie								
Ortopedie II. - 1.stanice	-				-			-
Ortopedie II. - 2.stanice								
Ortopedie I. - 1. stanice	+						+	+
Ortopedie I. - 2. stanice	-	-	-			-		
Ortopedie I. - 3. stanice	-		-		-	-		-
Ortopedie I. - CHTR							+	
Urologie	-		-			-	-	
ORL - 1. stanice								
ORL - 2. stanice	+			+		+		+
Onkologie - RATE						-		
Onkologie - RATL				+	+		-	+
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	+		+			+		
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie								
Kl. Rehabilitace								
Jiná pracoviště								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice	+	+			+		
Interní klinika - 3.stanice							
Interní klinika - 1.stanice			+				
Interní klinika - 5.stanice		+					
Interní klinika - 7.stanice							
Infekční oddělení		-		-			
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+	+				+	
Neurologie dosp. - 1.stanice			-				
Neurologie dosp. - 2.stanice							
Kardiologie - 1.stanice							
Kardiologie - 2.stanice		-					
Gynekologie - rizik.		+	-				-
Gynekologie - poop.		+					-
Gynekologie - konzerv.		+				+	
Gynekologie - onkogynekologie	+	+		+		+	
III. Chirurgie - 2.stanice							
III. Chirurgie - CH3H		+					
I. Chirurgie - 2.stanice							
I. Chirurgie - 3.stanice		-					
Spondylochirurgie							
Kardiologie - 1.stanice	-	-	-	-		-	-
Kardiologie - 2.stanice			+				
Klinika neurochirurgie							
Ortopedie II. - 1.stanice	-	-			-	-	
Ortopedie II. - 2.stanice							
Ortopedie I. - 1. stanice	+			+			
Ortopedie I. - 2. stanice	-	-		-		-	
Ortopedie I. - 3. stanice		-		-			
Ortopedie I. - CHTR				+			-
Urologie	-	-		-			
ORL - 1. stanice							
ORL - 2. stanice	+	+		+		+	
Onkologie - RATE		-				-	
Onkologie - RATL	+		+				
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika							
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							
Kl. Rehabilitace							
Jiná pracoviště					-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice											
Interní klinika - 3.stanice			-			+	-		-	+	
Interní klinika - 1.stanice	-		-	-	+	-	-			+	
Interní klinika - 5.stanice											
Interní klinika - 7.stanice											
Infekční oddělení					-	-					
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+		+	+		+	-			+	
Neurologie dosp. - 1.stanice		-									
Neurologie dosp. - 2.stanice			-					-			
Kardiochirurgie - 1.stanice										+	-
Kardiochirurgie - 2.stanice			+	+							
Gynekologie - rizik.	-	+		-						-	
Gynekologie - poop.						-					
Gynekologie - konzerv.	-	-			-	-	+	-		-	
Gynekologie - onkogynekologie	+	+	+	+	+	+				+	
III. Chirurgie - 2.stanice	-	-				-				-	
III. Chirurgie - CH3H	-	-			-	-	-		-	-	
I. Chirurgie - 2.stanice	-	-				-	+			-	
I. Chirurgie - 3.stanice				-		-					
Spondylochirurgie											
Kardiologie - 1.stanice	-		-	-		-					-
Kardiologie - 2.stanice	+			+	+	+	+			+	
Klinika neurochirurgie											
Ortopedie II. - 1.stanice	-		-	-		-					-
Ortopedie II. - 2.stanice						+	-			-	
Ortopedie I. - 1. stanice	+				+	+					
Ortopedie I. - 2. stanice		+								-	
Ortopedie I. - 3. stanice	-		-	-	-	-		-		-	
Ortopedie I. - CHTR	+	+	+	+		+					
Urologie	-		-	-	-		+		-		
ORL - 1. stanice			+			+					
ORL - 2. stanice	+		+	+	+	+					
Onkologie - RATE	-			-		-	-				
Onkologie - RATL			+		+	-				+	
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika				+	-	-					
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie								-			
Kl. Rehabilitace										+	
Jiná pracoviště								-			

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice						
Interní klinika - 3.stanice	+					
Interní klinika - 1.stanice						-
Interní klinika - 5.stanice	+	+				
Interní klinika - 7.stanice						
Infekční oddělení	-	-	-		-	
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+			+		+
Neurologie dosp. - 1.stanice						
Neurologie dosp. - 2.stanice						
Kardiologie - 1.stanice						
Kardiologie - 2.stanice		-		+		
Gynekologie - rizik.	-	-			-	
Gynekologie - poop.	-				-	-
Gynekologie - konzerv.		-				
Gynekologie - onkogynekologie	+	+	+	+		+
III. Chirurgie - 2.stanice						
III. Chirurgie - CH3H						-
I. Chirurgie - 2.stanice						
I. Chirurgie - 3.stanice						
Spondylochirurgie						
Kardiologie - 1.stanice	-	-	-	-	-	-
Kardiologie - 2.stanice		+	+	-		+
Klinika neurochirurgie						
Ortopedie II. - 1.stanice				-		-
Ortopedie II. - 2.stanice						
Ortopedie I. - 1. stanice	+	+		+		+
Ortopedie I. - 2. stanice	-		-	-		
Ortopedie I. - 3. stanice	-	-	-		-	-
Ortopedie I. - CHTR						
Urologie	-	-	-			
ORL - 1. stanice				+	-	
ORL - 2. stanice	+	+	+	+		+
Onkologie - RATE		+				
Onkologie - RATL	+	+	+			+
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika		-				
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie						
Kl. Rehabilitace	+	+				
Jiná pracoviště						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interní klinika - 2.stanice				
Interní klinika - 3.stanice	+	+		
Interní klinika - 1.stanice	+			
Interní klinika - 5.stanice				
Interní klinika - 7.stanice				
Infekční oddělení	-	-		
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+			+
Neurologie dosp. - 1.stanice	-	-		
Neurologie dosp. - 2.stanice				-
Kardiochirurgie - 1.stanice				
Kardiochirurgie - 2.stanice				
Gynekologie - rizik.	-	-	-	-
Gynekologie - poop.				
Gynekologie - konzerv.			-	
Gynekologie - onkogynekologie	+	+		+
III. Chirurgie - 2.stanice				
III. Chirurgie - CH3H				
I. Chirurgie - 2.stanice				-
I. Chirurgie - 3.stanice				
Spondylochirurgie				
Kardiologie - 1.stanice	-		-	-
Kardiologie - 2.stanice	+	+		
Klinika neurochirurgie				
Ortopedie II. - 1.stanice			-	
Ortopedie II. - 2.stanice				
Ortopedie I. - 1. stanice	+			
Ortopedie I. - 2. stanice				
Ortopedie I. - 3. stanice		-	+	
Ortopedie I. - CHTR		+		
Urologie				
ORL - 1. stanice				
ORL - 2. stanice				
Onkologie - RATE	+			
Onkologie - RATL	+		+	
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	-	-	-	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie	-	-	-	
Kl. Rehabilitace				
Jiná pracoviště				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN v Motole, 2010

	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
Interní klinika - 2.stanice						
Interní klinika - 3.stanice		-		+		+
Interní klinika - 1.stanice	+					
Interní klinika - 5.stanice						
Interní klinika - 7.stanice						
Infekční oddělení	-					-
Oddělení TRN - 1+2.stanice	+			+	+	
Neurologie dosp. - 1.stanice						
Neurologie dosp. - 2.stanice						
Kardiochirurgie - 1.stanice		-				
Kardiochirurgie - 2.stanice						
Gynekologie - rizik.						-
Gynekologie - poop.			-	-	-	
Gynekologie - konzerv.						
Gynekologie - onkogynekologie	+	+				+
III. Chirurgie - 2.stanice						
III. Chirurgie - CH3H			-	-	-	
I. Chirurgie - 2.stanice				-	-	
I. Chirurgie - 3.stanice					-	
Spondylochirurgie						
Kardiologie - 1.stanice	-	-			-	-
Kardiologie - 2.stanice						
Klinika neurochirurgie						
Ortopedie II. - 1.stanice					-	
Ortopedie II. - 2.stanice						
Ortopedie I. - 1. stanice	+				+	+
Ortopedie I. - 2. stanice						
Ortopedie I. - 3. stanice					+	-
Ortopedie I. - CHTR			-			
Urologie		-				
ORL - 1. stanice					+	
ORL - 2. stanice	+	+			+	+
Onkologie - RATE						
Onkologie - RATL						
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika					-	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie						
Kl. Rehabilitace	+					+
Jiná pracoviště	-	-				-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# ZÁKLADNÍ FREKVENCE

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	3,0%	72	3,5%	56	3,2%	128
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	29,6%	708	29,0%	464	29,4%	1 172
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	6,6%	1 466	63,9%	1 020	62,3%	2 486
	Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,8%	86	4,7%	47	5,4%	133
	Nečekal(a) jsem	30,3%	445	21,4%	218	26,7%	663
	2-3 dny	6,7%	98	5,6%	57	6,2%	155
	Do jednoho týdne	15,2%	222	11,9%	122	13,8%	344
	Do jednoho měsíce	26,8%	393	32,9%	335	29,3%	728
	Do půl roku	13,0%	191	18,0%	184	15,1%	375
	Do roka	1,0%	14	3,3%	33	1,9%	48
	Do dvou let	0,7%	10	0,6%	6	0,7%	16
	Více než dva roky	0,2%	3	0,4%	4	0,3%	7
	Nevím	0,3%	5	1,2%	13	0,7%	17
	Celkem	100,0%	1 466	100,0%	1 020	100,0%	2 486

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,4%	49	2,8%	28	3,1%	78
	Ne	89,2%	1 308	87,1%	888	88,3%	2 196
	Ano, jednou	6,7%	99	8,8%	89	7,6%	188
	Ano, 2-3x	0,5%	7	1,0%	10	0,7%	17
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,1%	2	0,1%	1	0,0%	1
	Nevím	0,1%	2	0,3%	3	0,2%	5
	Celkem	100,0%	1 466	100,0%	1 020	100,0%	2 486

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	3,7%	54	4,3%	44	3,9%	97
	Příliš dlouhá	4,7%	69	6,0%	62	5,2%	130
	Tak akorát	66,2%	970	60,9%	622	64,0%	1 591
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	21,0%	308	24,3%	248	22,4%	556
	Nevím	4,4%	65	4,5%	46	4,5%	111
Celkem	100,0%	1 466	100,0%	1 020	100,0%	2 486	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	6,9%	102	7,3%	75	7,1%	176
	Ano	10,7%	157	11,0%	112	10,8%	269
	Ne	82,3%	1 207	81,7%	834	82,1%	2 040
Celkem	100,0%	1 466	100,0%	1 020	100,0%	2 486	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	0,9%	23	1,7%	27	1,3%	50
	Velmi dobře a profesionálně	79,7%	1 905	72,5%	1 157	76,8%	3 062
	Průměrně	17,9%	429	22,7%	362	19,8%	791
	Velmi špatně	0,8%	19	1,7%	27	1,2%	46
	Nevzpomínám si	0,7%	16	1,4%	23	1,0%	38
	Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988



# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Dostal/a jste během přijetí do stavek informaci o své m z dravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Ne uvedeno	1,0%	24	1,7%	27	1,3%	51
	Ano	83,9%	2 005	78,9%	1 260	81,9%	3 265
	Ano, v omezené míře	13,5%	323	17,1%	274	14,9%	596
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	0,3%	7	0,3%	4	0,3%	11
	Ne, ne žádal(a) jsem informace	1,4%	33	2,0%	32	1,6%	65
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Ne uvedeno	1,3%	32	1,5%	24	1,4%	56
	Do 15 minut	50,7%	1 212	43,7%	697	47,8%	1 909
	Méně než 1 hodinu	29,4%	703	28,4%	453	29,0%	1 157
	Ale spouš jednu, ale méně než dvě hodiny	10,8%	257	13,9%	221	12,0%	478
	Dvě a více hodin	5,9%	142	8,6%	138	7,0%	280
	Nepamatuji si	1,9%	44	3,9%	63	2,7%	107
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zakroužkujte, jak byste oznám koval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Ne uvedeno	3,8%	91	5,9%	94	4,6%	185
	1=nejlepší známka	61,4%	1 468	49,8%	795	56,8%	2 264
	2	26,9%	642	33,3%	531	29,4%	1 174
	3	6,3%	152	8,6%	137	7,2%	289
	4	1,2%	29	1,9%	30	1,5%	59
	5=nejhorší známka	0,3%	8	0,5%	8	0,4%	16
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Rušil Vás v no d hluk ?	Ne uvedeno	1,9%	46	2,6%	41	2,2%	87
	Ne	77,5%	1 854	71,8%	1 146	75,2%	3 000
	Ano, hluk ostatních pacientů	13,7%	328	16,2%	259	14,7%	587
	Ano, hluk z umístěných zařízení	5,0%	121	1,8%	29	1,6%	64
	Ano, hluk z venčí	5,4%	129	7,6%	121	6,3%	250
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byla s pokojen/a s čistotou pokojů?	Ne uvedeno	0,2%	4	1,0%	16	0,5%	20
	Velmi s pokojem(a)	74,3%	1 777	70,9%	1 131	72,9%	2 909
	Spíše s pokojem(a)	24,9%	595	26,6%	424	25,5%	1 019
	Spíše nespokojena(a)	0,6%	13	1,4%	22	0,9%	35
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	2	0,2%	3	0,1%	5
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byla s pokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Ne uvedeno	0,2%	6	1,0%	16	0,5%	22
	Velmi s pokojem(a)	61,8%	1 479	56,9%	908	59,8%	2 386
	Spíše s pokojem(a)	33,5%	801	36,7%	585	34,8%	1 387
	Spíše nespokojena(a)	3,4%	82	4,2%	67	3,7%	149
	Velmi nespokojena(a)	0,4%	10	0,6%	10	0,5%	21
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,5%	12	0,7%	11	0,6%	23
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,2%	6	0,9%	15	0,5%	21
	Ano	73,7%	1 762	69,7%	1 113	72,1%	2 875
	Spíše ano	19,3%	462	20,5%	327	19,8%	790
	Spíše ne	4,9%	116	6,2%	98	5,4%	215
	Ne	1,7%	41	2,4%	38	2,0%	79
	Nevím	0,2%	4	0,3%	5	0,2%	9
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,7%	17	1,1%	17	0,9%	34
	Ano	63,2%	1 511	52,6%	839	58,9%	2 350
	Spíše ano	21,3%	509	24,8%	396	22,7%	904
	Spíše ne	9,7%	233	13,1%	209	11,1%	442
	Ne	4,1%	99	7,1%	114	5,3%	213
	Nevím	0,3%	22	1,4%	22	1,1%	45
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	1,7%	41	2,8%	45	2,2%	86
	Ano	87,4%	2 089	85,3%	1 362	86,5%	3 451
	Spíše ano	5,9%	142	6,7%	107	6,2%	249
	Spíše ne	0,8%	20	0,8%	12	0,9%	34
	Ne	0,6%	20	0,7%	12	0,8%	31
	Nevím	3,2%	78	3,7%	59	3,4%	137
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	0,4%	11	1,6%	25	0,9%	36
	Velmi dobrá	39,6%	946	23,1%	448	35,0%	1 394
	Spíše dobrá	45,9%	1 098	52,7%	841	46,6%	1 940
	Spíše špatná	10,6%	254	12,6%	201	11,4%	455
	Velmi špatná	1,8%	43	2,9%	46	2,2%	89
	Nevím	1,6%	39	2,2%	35	1,8%	74
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	0,6%	14	1,5%	24	1,0%	38
	Ano	34,5%	825	30,6%	489	32,9%	1 313
	Ne	61,1%	1 462	65,2%	1 042	62,8%	2 503
	Nevím	3,8%	91	2,6%	42	3,3%	133
	<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	0,4%	9	1,7%	27	0,9%	36
	Příliš mnoho	18,4%	441	20,8%	332	19,4%	773
	Přiměřené	77,2%	1 847	72,6%	1 159	75,4%	3 006
	Příliš málo	2,5%	59	2,8%	45	2,6%	105
	Nevím	1,4%	34	2,1%	34	1,7%	68
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)						
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Ne uvedeno	0,9%	23	1,7%	27	1,3%	50
	Ano	94,6%	2 261	93,3%	1 489	94,1%	3 751
	Ne	2,9%	70	3,0%	48	3,0%	118
	Ne moc níční stavu jsem nejedl(a)	1,6%	38	2,0%	31	1,7%	69
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Ne uvedeno	1,1%	26	1,8%	28	1,4%	54
	Velmi spokojen(a)	62,5%	1 494	57,3%	915	60,4%	2 409
	Spíše spokojena(a)	28,7%	686	32,1%	512	30,1%	1 198
	Spíše nespokojena(a)	2,8%	68	3,4%	54	3,1%	122
	Velmi nespokojena(a)	0,7%	16	1,0%	16	0,8%	32
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Ne uvedeno	0,3%	8	1,6%	25	0,8%	33
	Ano	1,6%	38	1,2%	19	1,4%	57
	Ne	97,8%	2 339	96,7%	1 544	97,4%	3 883
	Ne vím	0,3%	6	0,5%	9	0,4%	15
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zná/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Ne uvedeno	0,9%	22	1,5%	25	1,2%	47
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	79,8%	1 909	75,8%	1 210	78,2%	3 119
	Ano, ale neznal(a) jsem to jméno	14,2%	339	15,8%	252	14,8%	591
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	5,1%	121	6,9%	110	5,8%	231
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Ne uvedeno	1,6%	38	2,8%	44	2,1%	82
	Ano	91,9%	2 196	90,5%	1 445	91,3%	3 641
	Ne	6,3%	157	6,7%	107	6,8%	264
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Ne uvedeno	1,8%	44	3,2%	50	2,4%	94
	Velmi dobrý	67,4%	1 611	63,6%	1 015	65,9%	2 626
	Dobry	29,0%	693	31,9%	509	30,1%	1 202
	Ne příliš dobrý	1,7%	40	1,1%	18	1,5%	58
	Špatný	0,1%	3	0,2%	4	0,2%	6
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Když jste položil/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,8%	19	1,1%	18	0,9%	36
	Vždy	68,6%	1 641	63,2%	1 008	66,4%	2 649
	Většinou	25,0%	598	30,3%	484	27,1%	1 082
	Občas	2,6%	62	2,5%	40	2,6%	102
	Někdy	0,2%	5	0,3%	5	0,3%	10
	Neptal(a) jsem se	2,8%	66	2,6%	42	2,7%	107
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,3%	55	2,3%	37	2,3%	92
	Vždy	66,1%	1 581	59,8%	955	63,6%	2 536
	Většinou	15,7%	376	17,2%	274	16,3%	650
	Občas	2,1%	51	3,0%	48	2,5%	99
	Někdy	0,3%	8	0,6%	10	0,5%	18
	Neměla jsem strach ani obavy	13,4%	320	17,1%	273	14,9%	592
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,3%	80	3,6%	57	3,4%	137
	Často	2,4%	59	3,7%	60	3,0%	118
	Občas	4,8%	115	6,0%	96	5,3%	211
	Někdy	89,4%	2 137	86,7%	1 384	88,3%	3 521
	Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,9%	70	3,7%	59	3,2%	129
	Ano	89,2%	2 133	86,8%	1 385	88,2%	3 518
	Ne	7,9%	188	9,6%	153	8,5%	341
	Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,0%	24	1,6%	25	1,2%	49
	Vždy	74,4%	1 779	66,3%	1 059	71,2%	2 838
	Většinou	19,8%	475	24,3%	388	21,6%	863
	Občas	1,8%	43	2,3%	38	2,0%	80
	Někdy	0,2%	4	0,3%	5	0,2%	9
	Neptal(a) jsem se	2,7%	66	5,1%	82	3,7%	148
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotná si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,5%	35	2,2%	36	1,8%	70
	Vždy	66,9%	1 599	56,6%	903	62,8%	2 503
	Většinou	14,7%	353	19,0%	304	16,5%	657
	Občas	2,7%	64	3,4%	54	3,0%	119
	Někdy	0,6%	14	0,4%	7	0,5%	21
	Neměla jsem strach ani obavy	13,7%	326	18,3%	292	15,5%	619
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořila před Vámi z dravotní sestrou tak, jako byste byla přítomná?	Ne uvedeno	2,4%	58	3,8%	60	3,0%	119
	Často	2,3%	56	2,9%	46	2,5%	102
	Občas	3,7%	87	4,7%	75	4,1%	162
	Nidky	91,6%	2 189	88,7%	1 416	90,4%	3 605
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste důvěru ke zdravotní sestře, která Vás ošetřovala?	Ne uvedeno	0,6%	15	1,3%	20	0,9%	35
	Určitě ano	79,3%	1 897	73,4%	1 172	77,0%	3 069
	Většinou ano	19,1%	457	24,4%	390	21,2%	847
	Většinou ne	0,7%	16	0,8%	13	0,7%	29
	Vůbec ne	0,3%	6	0,1%	1	0,2%	7
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Ne uvedeno	1,6%	39	2,2%	35	1,9%	75
	Často	1,9%	46	2,6%	42	2,2%	88
	Občas	9,0%	215	10,2%	163	9,5%	377
	Nidky	87,5%	2 091	85,0%	1 357	86,5%	3 448
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovořila Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Ne uvedeno	1,1%	26	1,5%	25	1,3%	51
	Určitě ano	78,0%	1 865	74,8%	1 195	76,7%	3 060
	Spiše ano	18,9%	452	21,6%	344	20,0%	796
	Spiše ne	0,7%	17	0,8%	13	0,7%	30
	Určitě ne	0,1%	3	0,3%	4	0,2%	8
	Ne vím	1,2%	28	1,0%	16	1,1%	44
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Ne uvedeno	1,5%	36	2,3%	37	1,8%	73
	Ano	23,6%	563	22,1%	353	23,0%	917
	Ne	53,9%	1 290	50,9%	812	52,7%	2 102
	Ne vím	21,0%	502	24,7%	395	22,5%	896
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Ne uvedeno	2,5%	61	4,0%	64	3,1%	125
	Ano	72,8%	1 740	66,8%	1 066	70,4%	2 806
	Ne	6,5%	155	5,8%	92	6,2%	247
	Ne vím	18,2%	435	23,5%	375	20,3%	810
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	1,7%	40	2,5%	39	2,0%	79
	Vždy	77,5%	1 853	69,9%	1 116	74,5%	2 969
	Občas	16,6%	398	23,6%	377	19,4%	775
	Nicky	3,4%	80	3,1%	50	3,3%	130
	Lékař se mnou nehovoří	0,8%	20	0,9%	15	0,9%	35
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	1,4%	34	2,7%	43	1,9%	77
	Vždy	84,3%	2 016	77,9%	1 244	81,8%	3 260
	Občas	12,7%	304	17,8%	283	14,7%	587
	Nicky	1,6%	38	1,6%	26	1,6%	64
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,1%	27	2,1%	34	1,5%	61
	Velmi spokojen(a)	72,5%	1 733	67,9%	1 083	70,6%	2 816
	Spíše spokojen(a)	20,4%	487	22,2%	354	21,1%	841
	Spíše nespokojen(a)	0,8%	20	0,8%	12	0,8%	32
	Velmi nespokojen(a)	0,1%	2	0,3%	5	0,2%	7
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	5,1%	122	6,8%	108	5,8%	230
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1,2%	28	2,1%	33	1,5%	61
	Ano	91,5%	2 187	87,3%	1 394	89,8%	3 581
	Ne	3,9%	94	5,1%	82	4,4%	176
	Nevím	3,5%	83	5,5%	88	4,3%	171
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	2,5%	59	3,9%	62	3,0%	121
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,2%	30	2,0%	32	1,5%	62
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,1%	122	5,3%	85	5,2%	207
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	13,4%	321	14,2%	227	13,7%	548
	Termíny byly vždy dodrženy	71,9%	1 719	68,8%	1 099	70,7%	2 818
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	5,0%	119	4,6%	74	4,8%	192
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,9%	21	1,2%	19	1,0%	39
	<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	2,0%	49	2,7%	43	2,3%	92
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,6%	39	1,4%	18	1,4%	57
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	62,8%	1 502	62,2%	994	62,6%	2 496
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,1%	27	0,9%	14	1,0%	41
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	25,4%	607	26,8%	427	25,9%	1 034
	Nevím	7,0%	168	6,3%	100	6,7%	268
<b>Celkem</b>		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyskytl se nějaký problém, který způsobily odhad Vašeho propuštění ze zařízení?	Ne uvedeno	3,4%	81	5,5%	88	4,2%	169
	Ano	87,9%	2 102	85,6%	1 367	87,0%	3 469
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,3%	56	2,8%	45	2,5%	101
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,6%	13	0,3%	4	0,4%	17
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,9%	22	1,0%	16	1,0%	38
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	3,3%	78	2,5%	40	3,0%	118
	Ano, z jiného důvodu	1,6%	39	2,2%	36	1,9%	75
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Ne uvedeno	4,4%	104	6,0%	96	5,0%	200
	Janě a srozumitelně	92,6%	2 218	89,3%	1 425	91,4%	3 643
	Málo srozumitelně	2,0%	48	2,8%	44	2,3%	93
	Ne srozumitelně	0,2%	4	0,2%	4	0,2%	8
	Ne vysvětlili vůbec	0,7%	16	1,7%	28	1,1%	44
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Ne uvedeno	5,4%	128	7,5%	119	6,2%	248
	Janě a srozumitelně	87,6%	2 094	82,1%	1 311	85,4%	3 405
	Málo srozumitelně	3,1%	75	4,6%	73	3,7%	148
	Ne srozumitelně	0,2%	5	0,2%	3	0,2%	8
	Ne řekl vůbec	3,8%	90	5,6%	90	4,5%	179
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zavazování?	Ne uvedeno	5,5%	132	8,7%	138	6,8%	270
	Janě a srozumitelně	60,0%	1 434	45,2%	722	54,1%	2 156
	Málo srozumitelně	1,4%	34	1,8%	29	1,6%	63
	Ne srozumitelně	0,1%	2	0,3%	5	0,2%	7
	Ne vysvětlili vůbec	2,4%	58	2,8%	45	2,6%	103
	Moji blízcí ne byli přítomni při mém propuštění	30,6%	732	41,2%	657	34,8%	1 389
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Ne uvedeno	6,1%	145	9,3%	148	7,4%	294
	Ano	22,4%	535	12,3%	196	18,3%	731
	Ne	7,2%	171	7,5%	119	7,3%	291
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	64,4%	1 539	70,9%	1 133	67,0%	2 672
	Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Cítíte se líně, že jste byl/a léčen/a s účtovanou péčí?	Ne uvedeno	2,1%	49	2,2%	36	2,1%	85
	Určitě ano	80,2%	1 917	76,3%	1 218	78,6%	3 135
	Spíše ano	17,0%	406	21,0%	335	18,6%	740
	Spíše ne	0,8%	19	0,4%	7	0,7%	26
	Určitě ne	0,0%	0	0,1%	1	0,0%	1
Celkem	100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988	

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Rekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,3%	56	2,3%	36	2,3%	92
	Vyjimečně velká	41,6%	994	34,4%	549	38,7%	1 543
	Velká	52,9%	1 264	60,6%	968	56,0%	2 232
	Malá	3,1%	74	2,6%	41	2,9%	115
	Nedostatečná	0,1%	3	0,2%	3	0,1%	6
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	8,2%	196	11,5%	184	9,5%	380
	Velmi spokojen(a)	60,9%	1 456	50,6%	808	56,8%	2 265
	Spíše spokojena(a)	29,2%	699	35,7%	569	31,8%	1 268
	Spíše nespokojena(a)	1,5%	37	1,8%	28	1,6%	65
	Zcela nespokojena(a)	0,1%	3	0,4%	6	0,2%	9
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	1,7%	40	1,7%	27	1,7%	68
	Výborná	66,8%	1 598	58,7%	937	63,6%	2 535
	Velmi dobrá	25,5%	609	32,9%	525	28,4%	1 134
	Dobrá	5,5%	131	6,7%	97	5,7%	229
	Dostatečná	0,5%	13	0,5%	8	0,5%	21
	Nedostatečná			0,1%	1	0,0%	1
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4,9%	118	6,5%	103	5,5%	221
	Lepší	81,9%	1 958	78,1%	1 248	80,4%	3 206
	Stejný	12,5%	299	14,2%	227	13,2%	526
	Horší	0,6%	15	1,2%	19	0,9%	34
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,8%	67	2,6%	42	2,7%	109
	Určitě ano	80,2%	1 917	77,2%	1 232	79,0%	3 149
	Spíše ano	16,0%	383	18,9%	301	17,2%	684
	Spíše ne	0,9%	21	1,2%	20	1,0%	41
	Určitě ne	0,1%	3	0,1%	2	0,1%	5
Celkem		100,0%	2 391	100,0%	1 597	100,0%	3 988





# FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE S POLIKLINIKOU



# Fakultní Thomayerova nemocnice: Shrnutí výsledků

## Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 63 % žen a 37 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 44 % pacientů. 46 % bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní Thomayerově nemocnici není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 76,4 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Očního oddělení, 2. interní kliniky – st. ženy a Pneumologické kliniky – II.st.

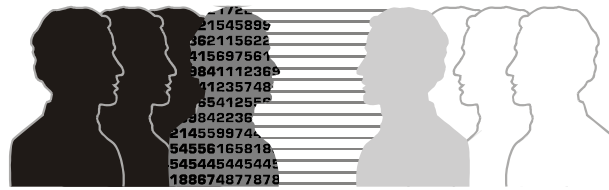
## Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 2 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Čistota toalet a sprch
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Celkové hodnocení péče

## Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 76 %, s **lékaři** 74 % a se **všeobecnými službami** 52 %.



# OBEČNÉ

# Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení Thomayerovy nemocnice:
  - Pneumologická klinika - stanice K
  - Infekční oddělení
  - 1. interní klinika - stanice D
  - Pneumologická klinika - II. stanice
  - Pneumologická klinika - III. stanice
  - 2. interní klinika - stanice muži
  - Pneumologická klinika - I. stanice
  - 2. interní klinika - stanice ženy
  - Revmatologické odd.
  - Gyn.-por. oddělení - individuální péče
  - Onkologické odd.
  - 1. interní klinika - stanice A
  - Oční oddělení
  - Chirurgická klinika - stanice 1. patro střed
  - Neurologická klinika - stanice A
  - 1. interní klinika - stanice C
  - Neurologická klinika - stanice C
  - Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH
  - Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever
  - Gyn.-por. oddělení - šestinedělí
  - Urologické oddělení
  - Gyn.-por. oddělení - pooperační
  - Chirurgická klinika - stanice přízemí sever
  - ORL oddělení

## Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

# Parametry projektu

## Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1149
- Termín dotazování: listopad 2009  
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

## Návratnost dotazníků

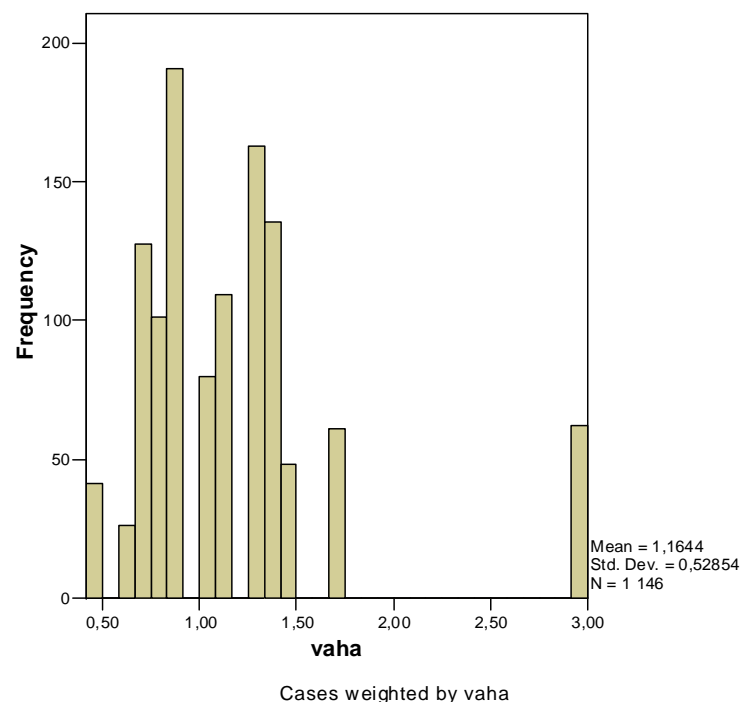
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2433
- Počet nezařazených pacientů: 404
- Počet validních dotazníků: 1146
- **Návratnost: 56 %**

## Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 24
- Počet pracovišť s  $n < 20$ : 2
  - Infekční oddělení,  $n=17$
  - Pneumologická klinika – stanice K,  $n=10$-> zařazení do kategorie „Ostatní pracoviště“
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gyn.-por. oddělení – šestinedělí

## Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 2,9
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:



## Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádalo personál o vysvětlení a 2 % jej vyplňovala s pomocí blízké osoby.

## Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

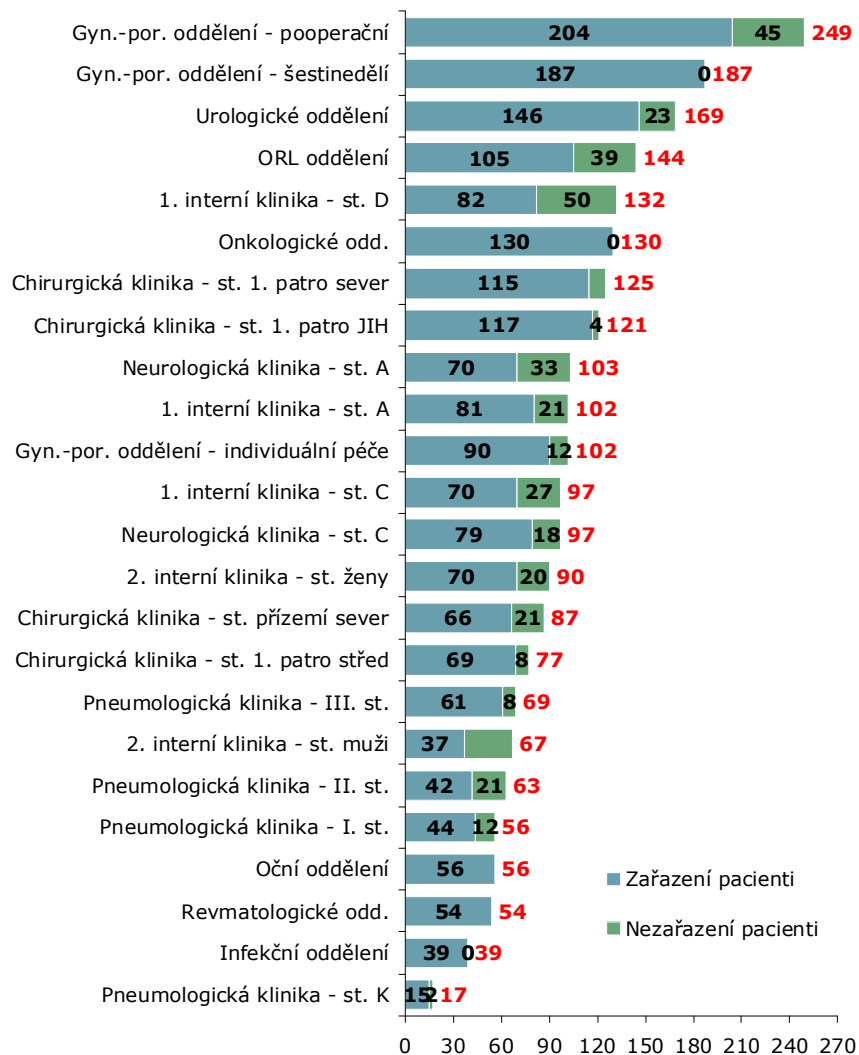
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1146 (2009), n=1061 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

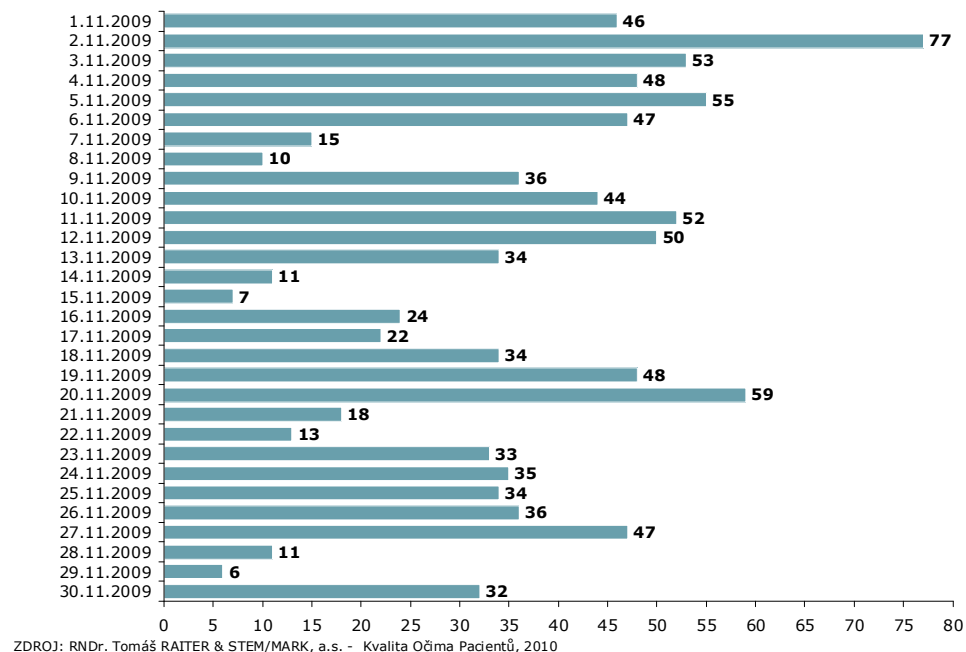
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Histogram sběru dat

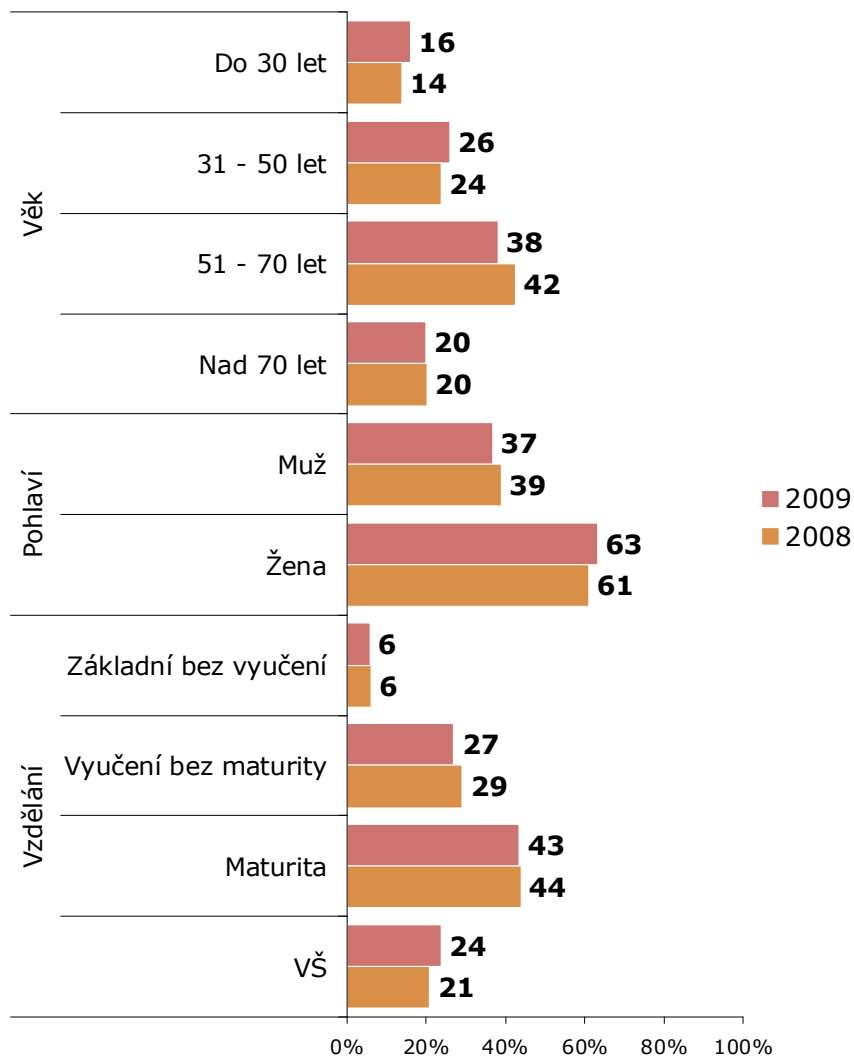
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1146 (2009)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Demografická struktura pacientů

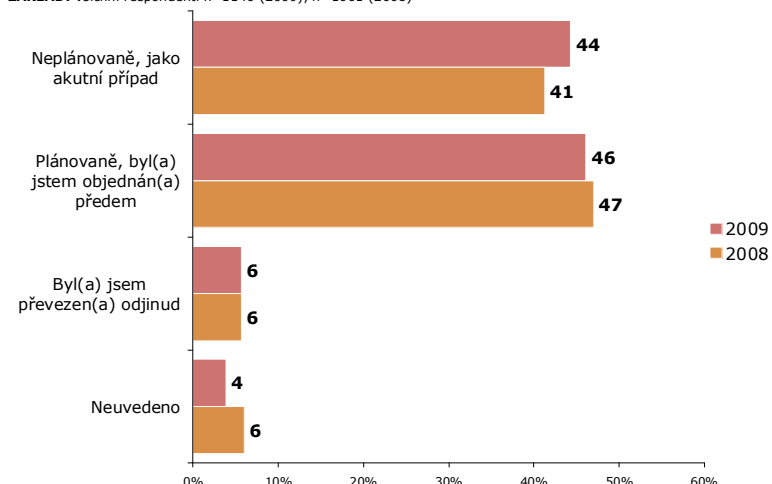
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1146 (2009), n=1061 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

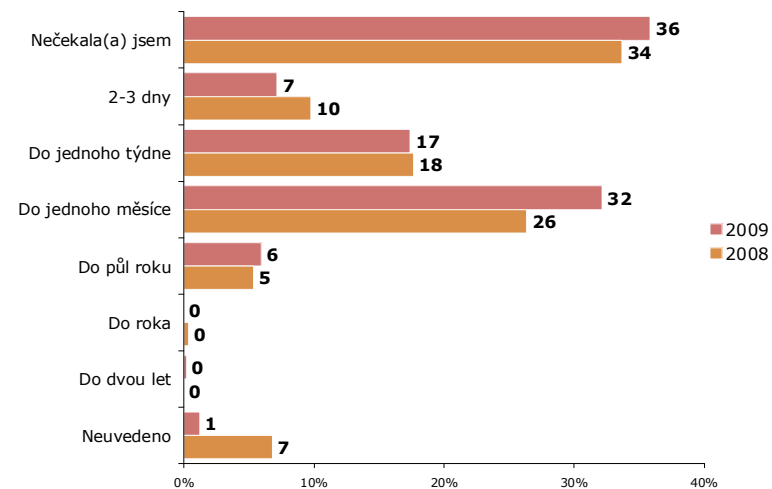
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1146 (2009), n=1061 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=488 (2009), n=515 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010





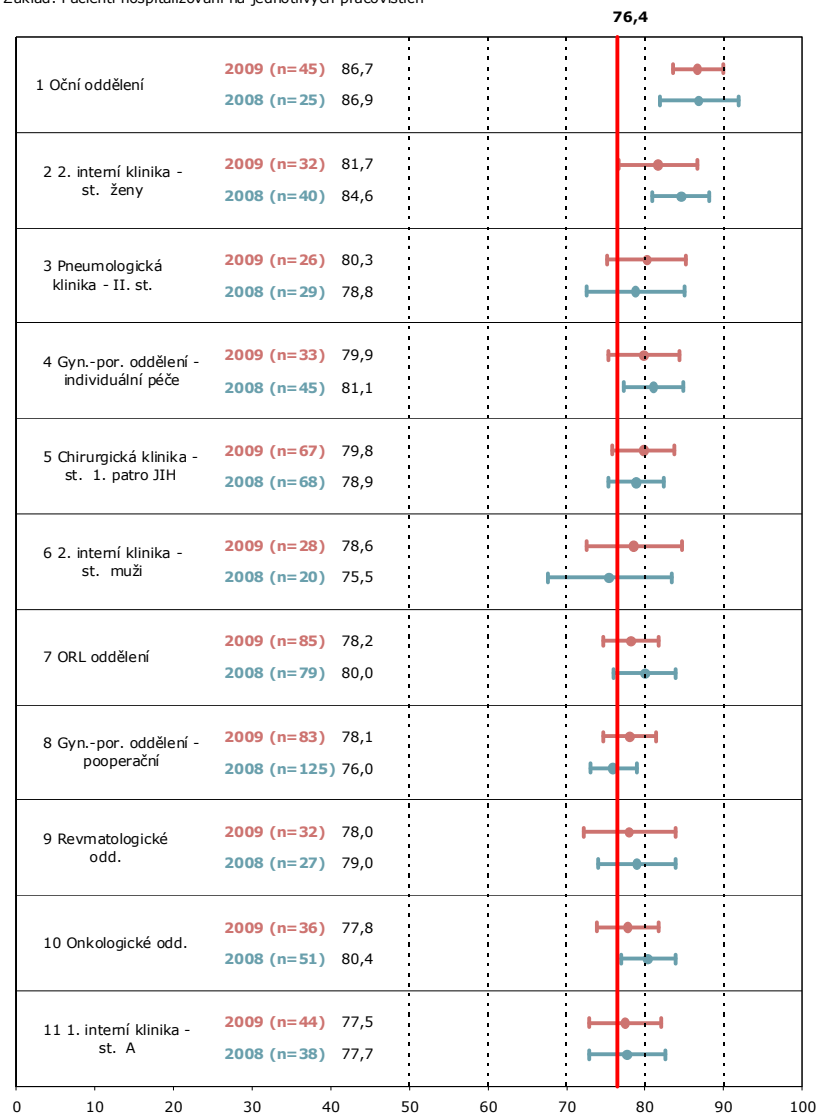
# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

# Souhrnná spokojenost - pracoviště

## FTNsP: Souhrnná spokojenost

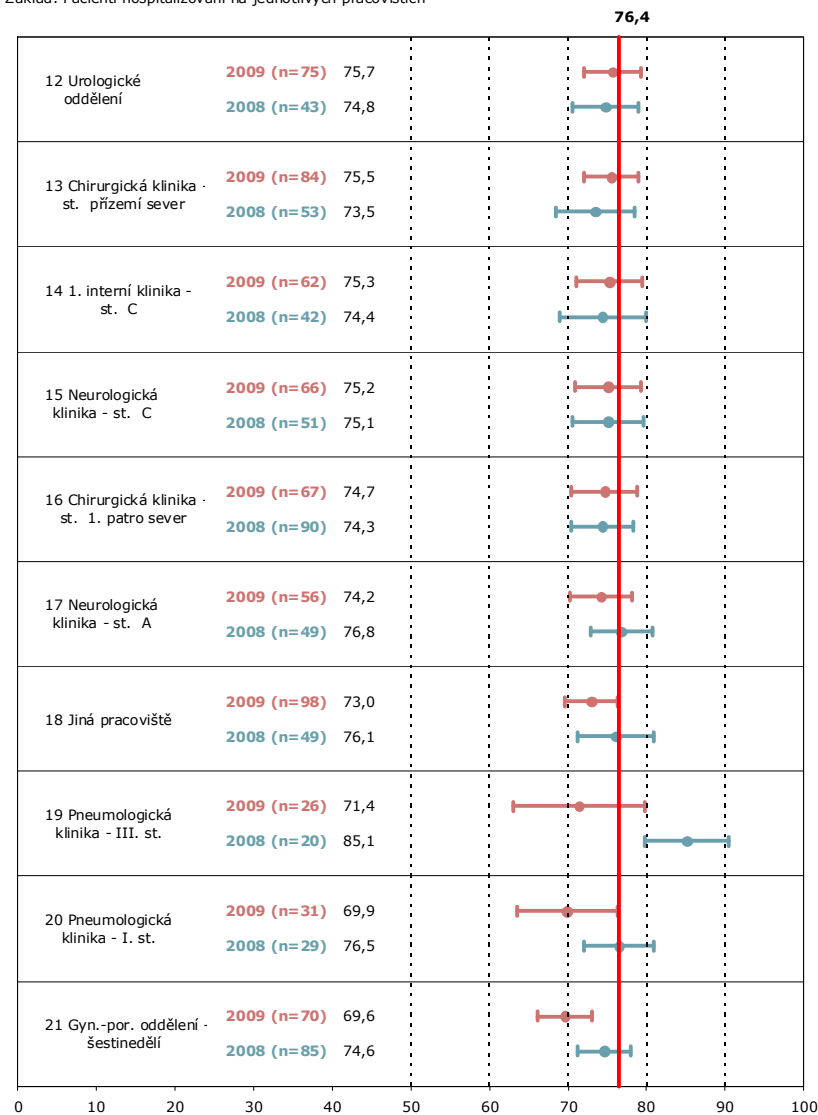
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

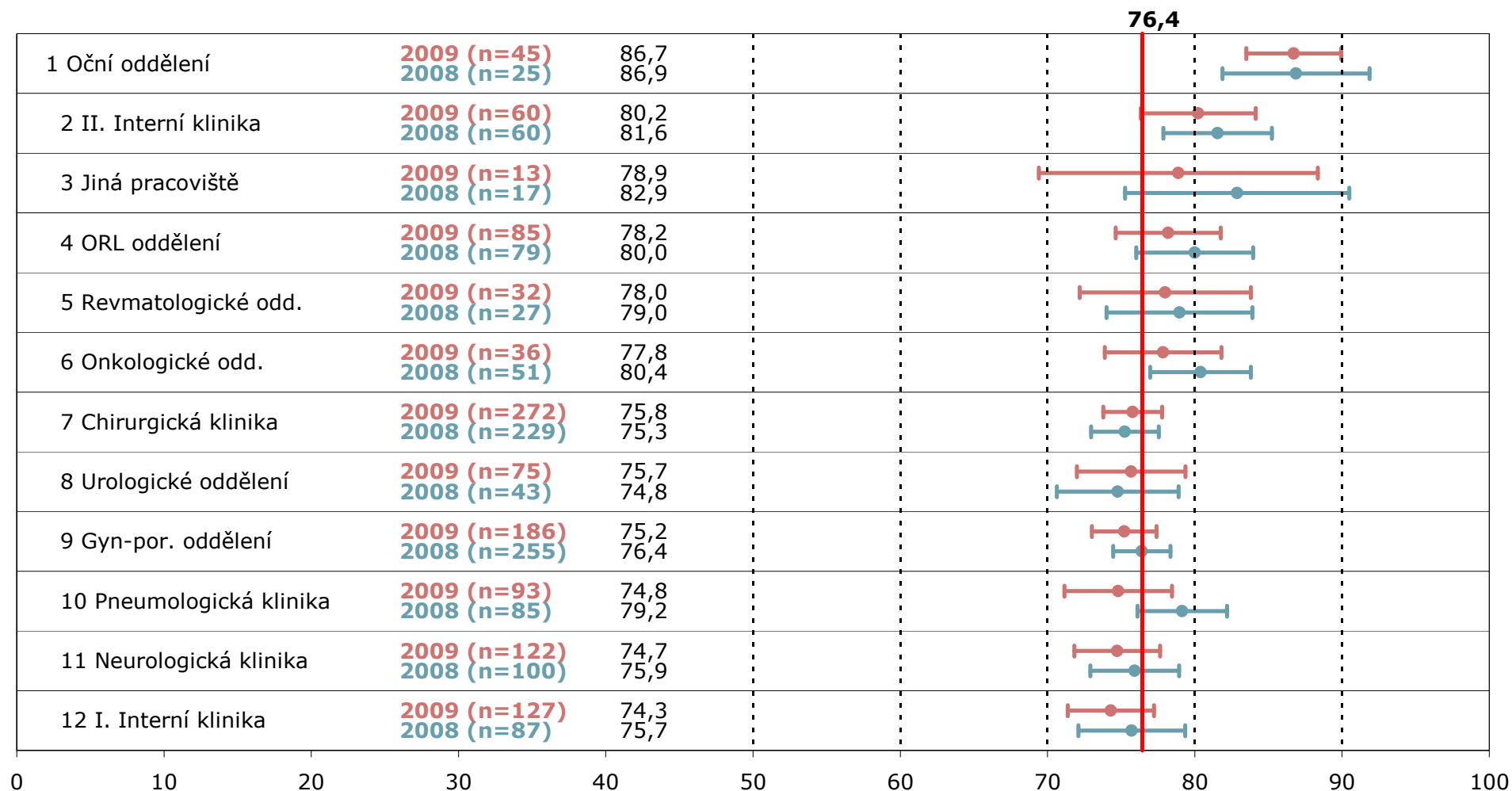


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# Souhrnná spokojenost - kliniky

## FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

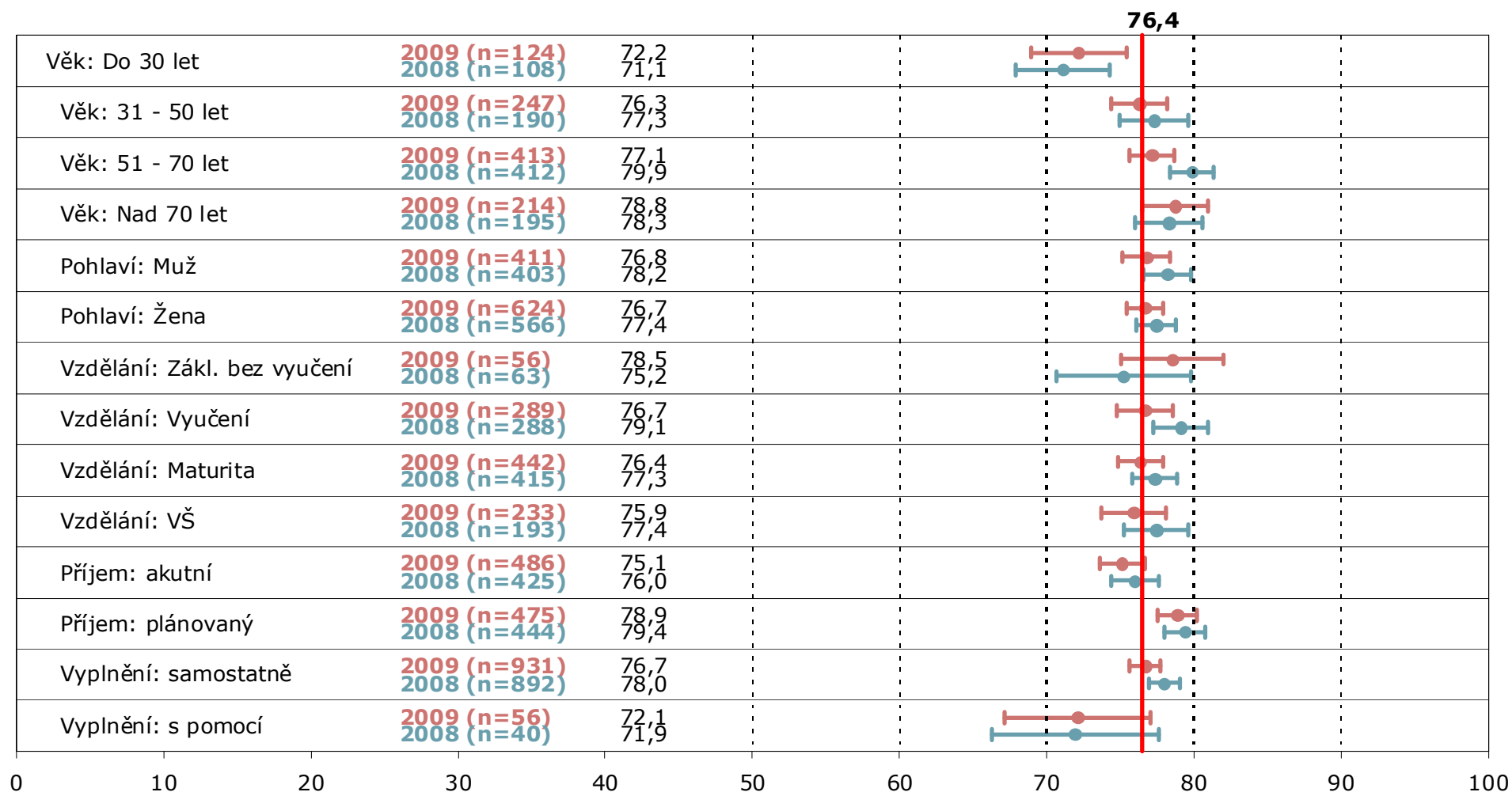


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



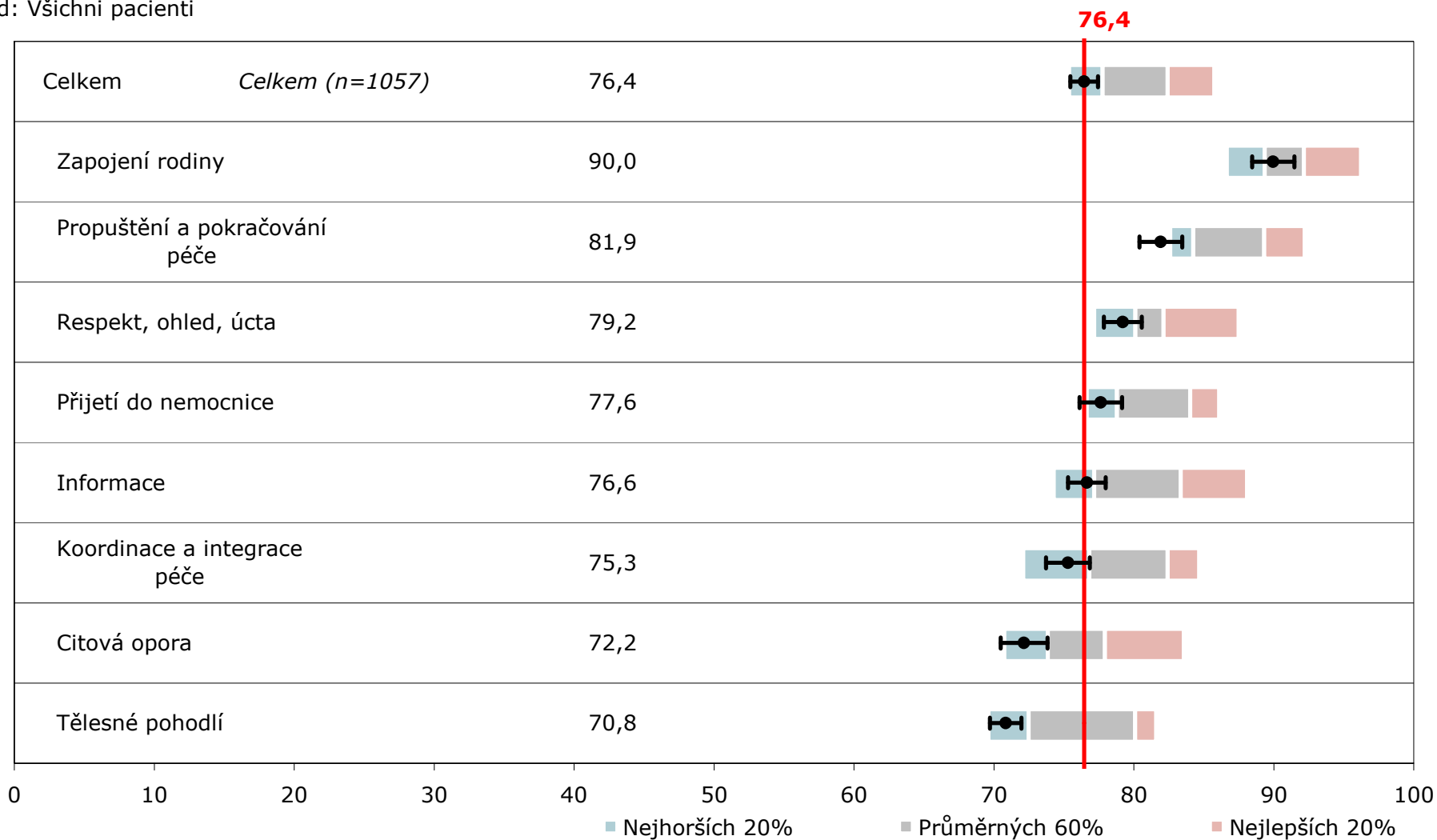
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

# FTNsP: Souhrnná spokojenost

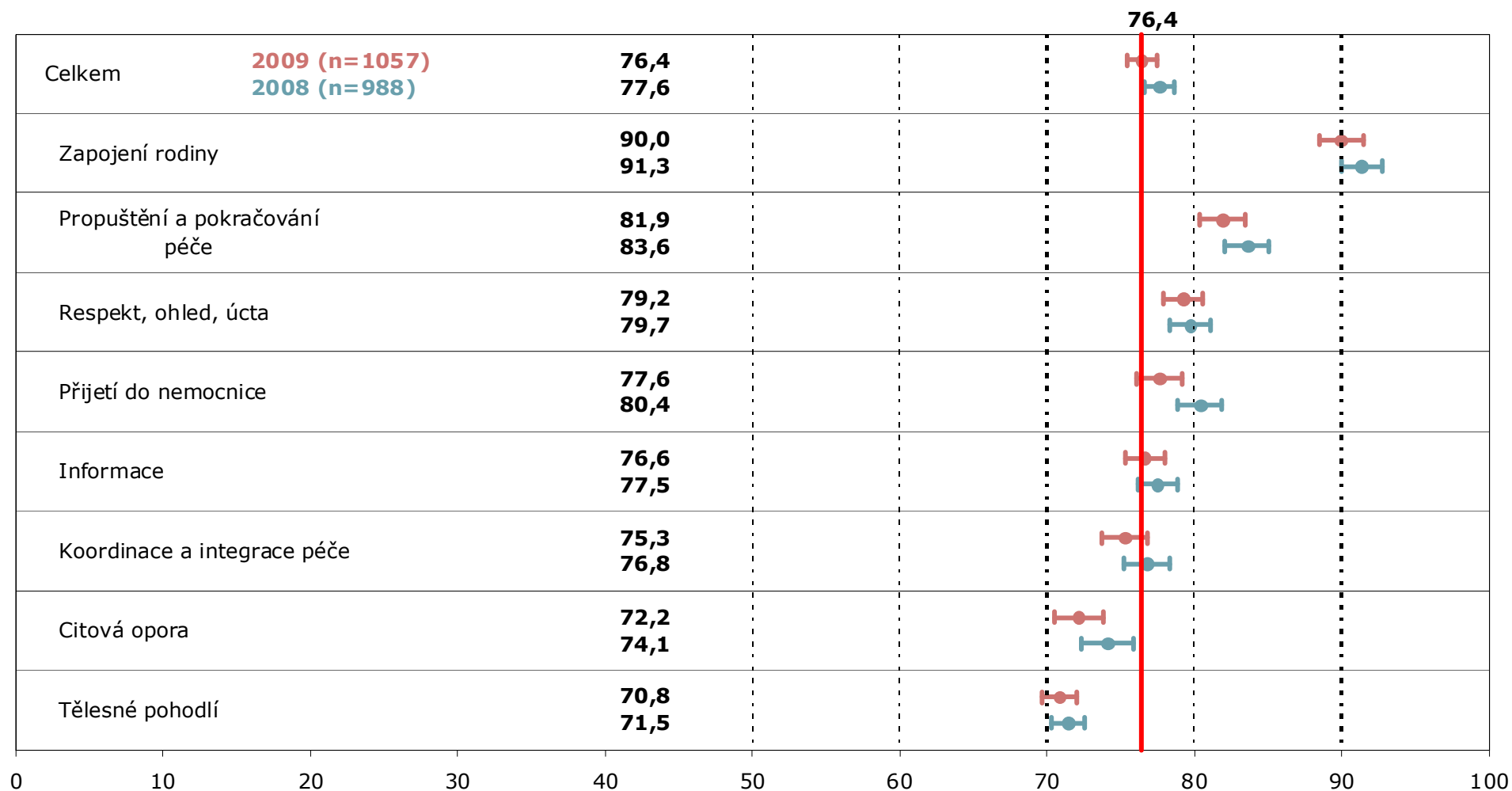
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FTNsP: Souhrnná spokojenost

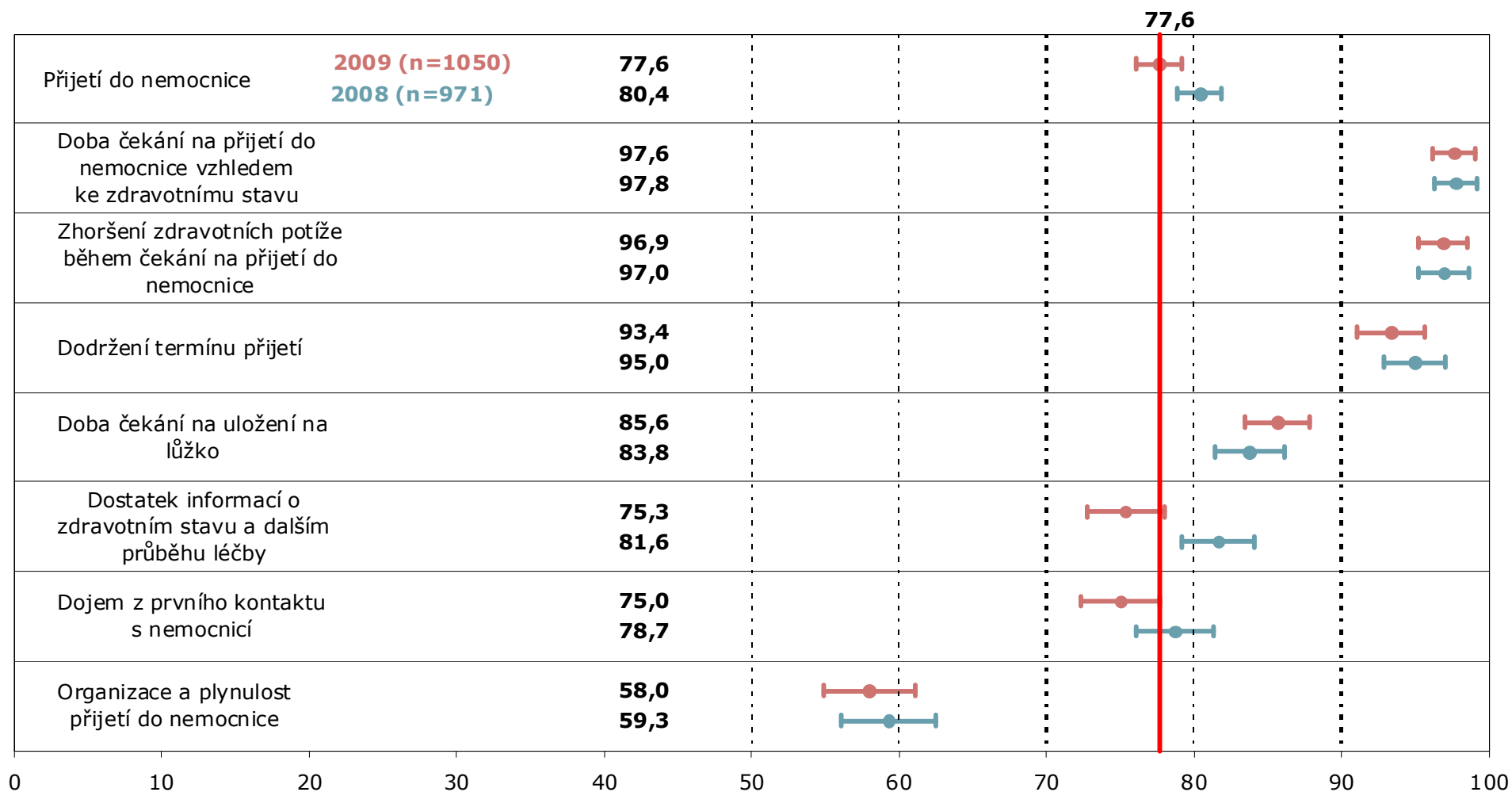
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

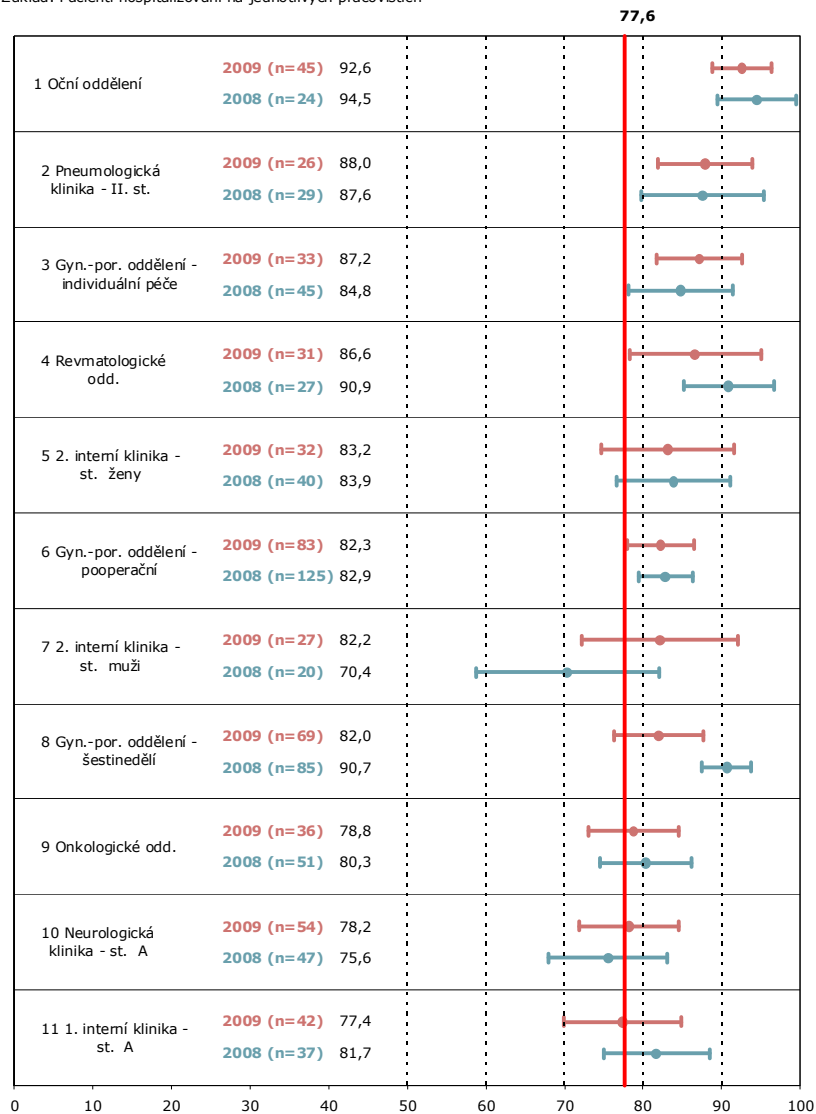


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010



## FTNsP: Přijetí do nemocnice

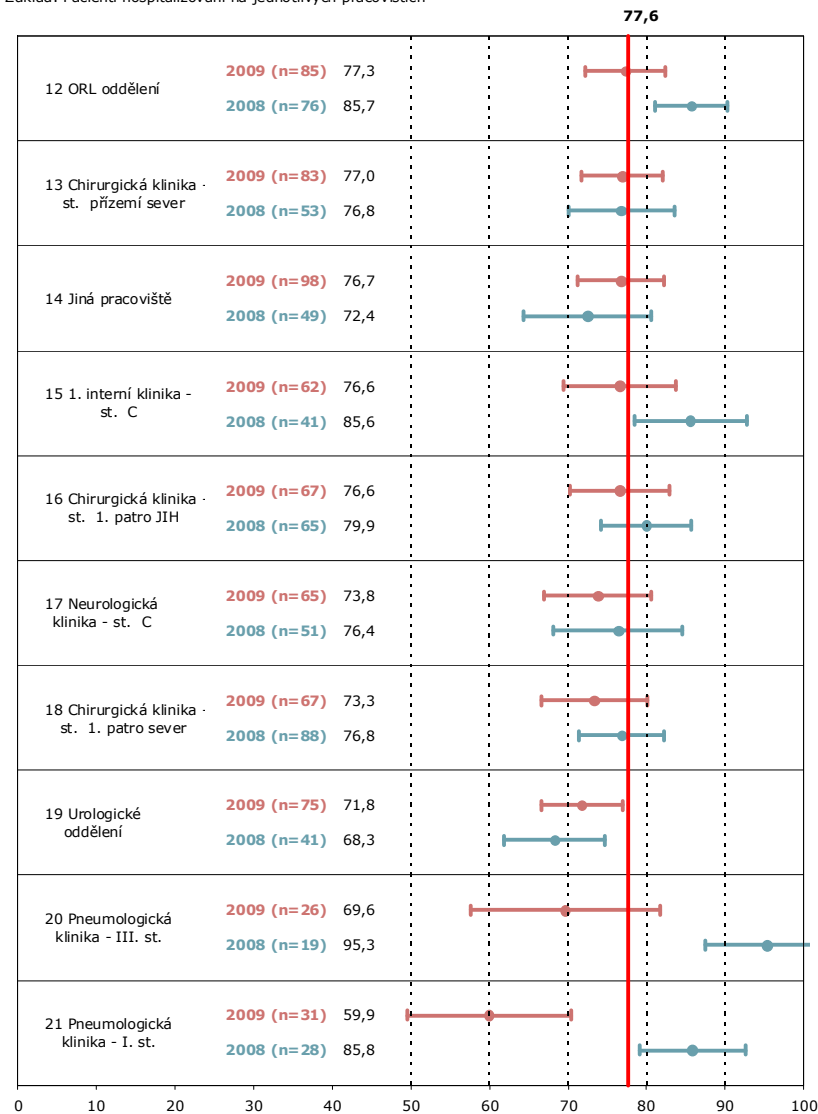
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Přijetí do nemocnice

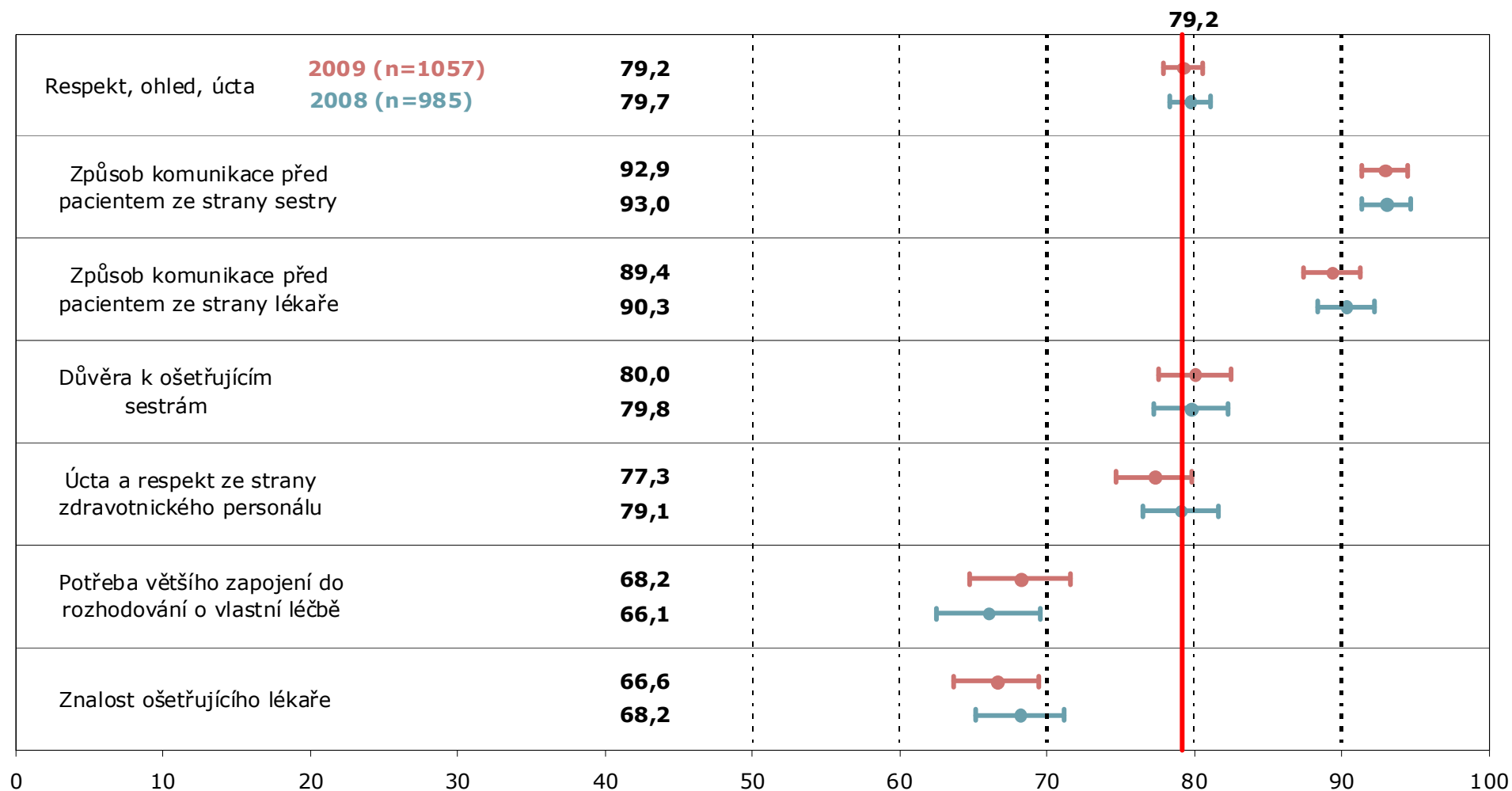
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Respekt, ohled, úcta

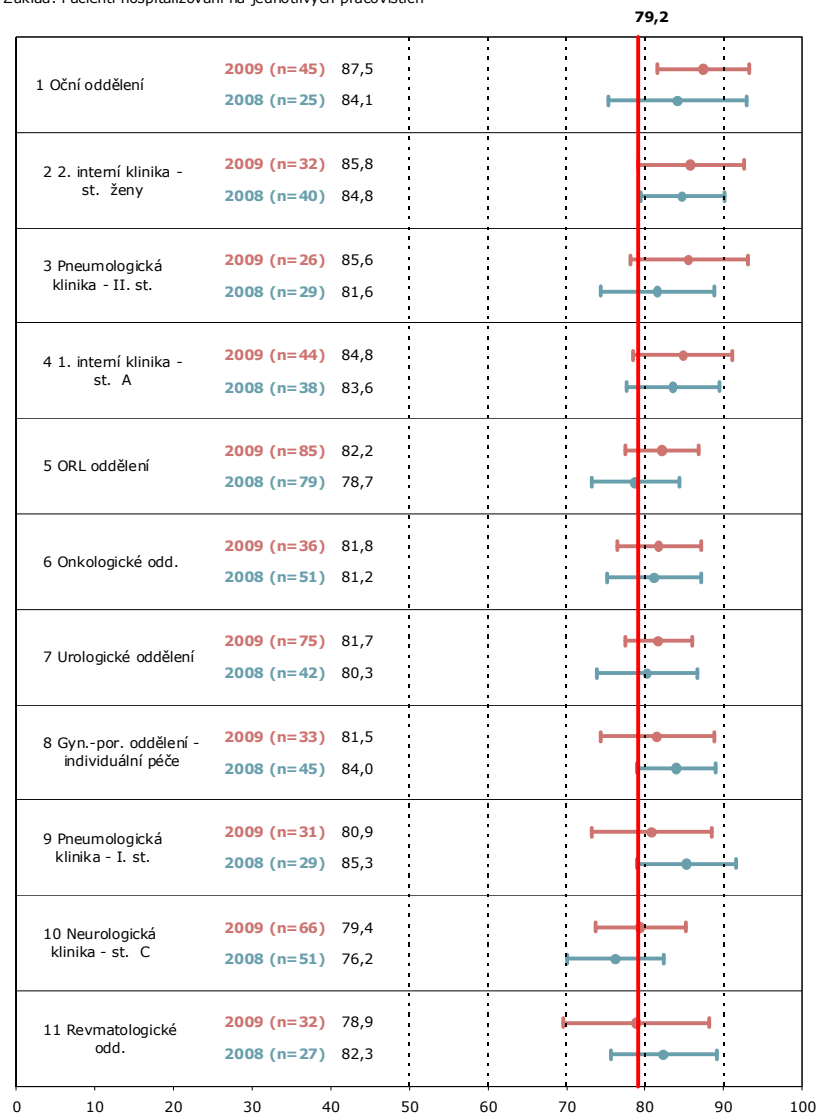
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Respekt, ohled, úcta

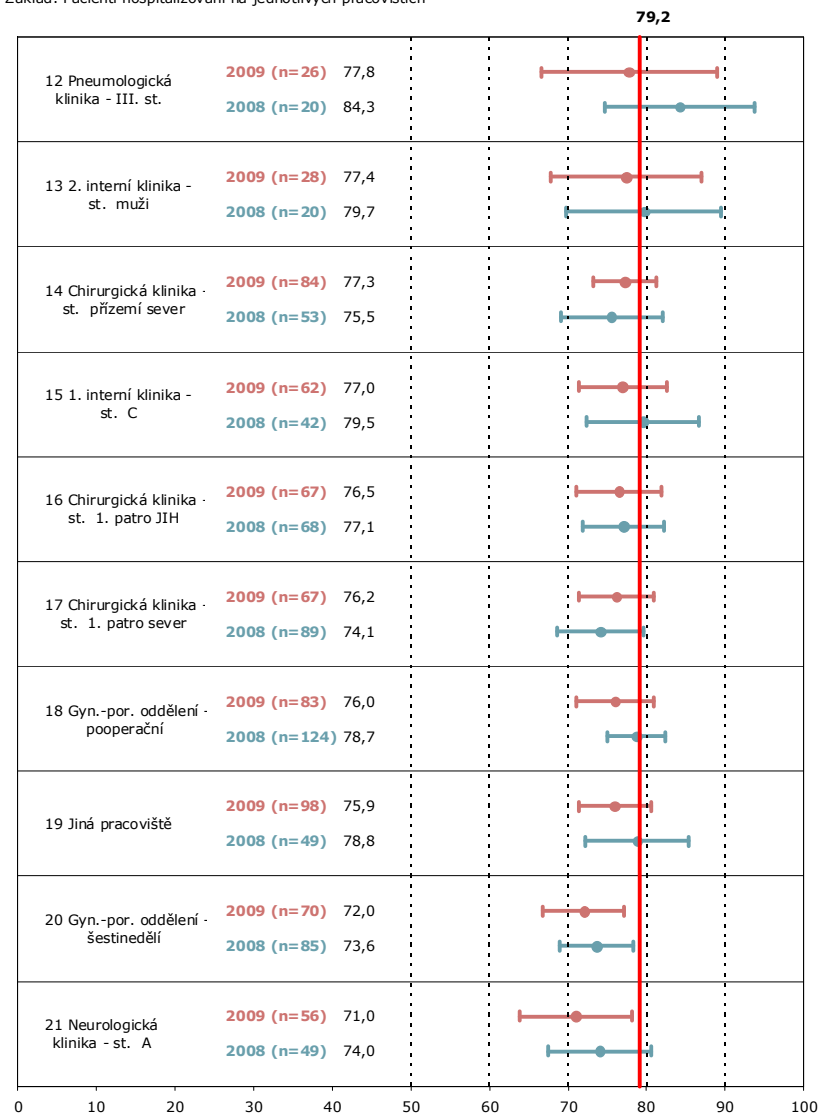
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Respekt, ohled, úcta

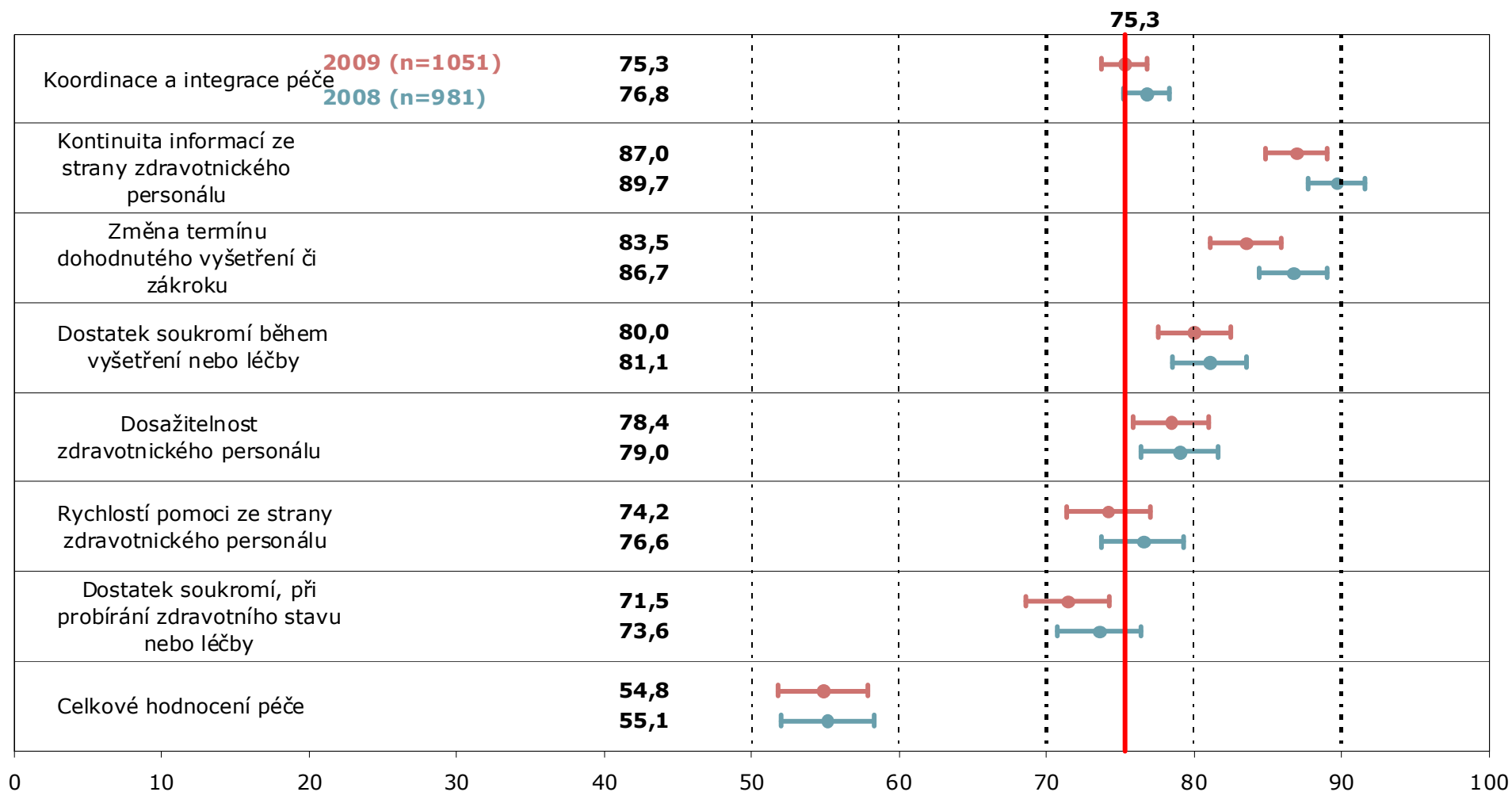
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Koordinace a integrace péče

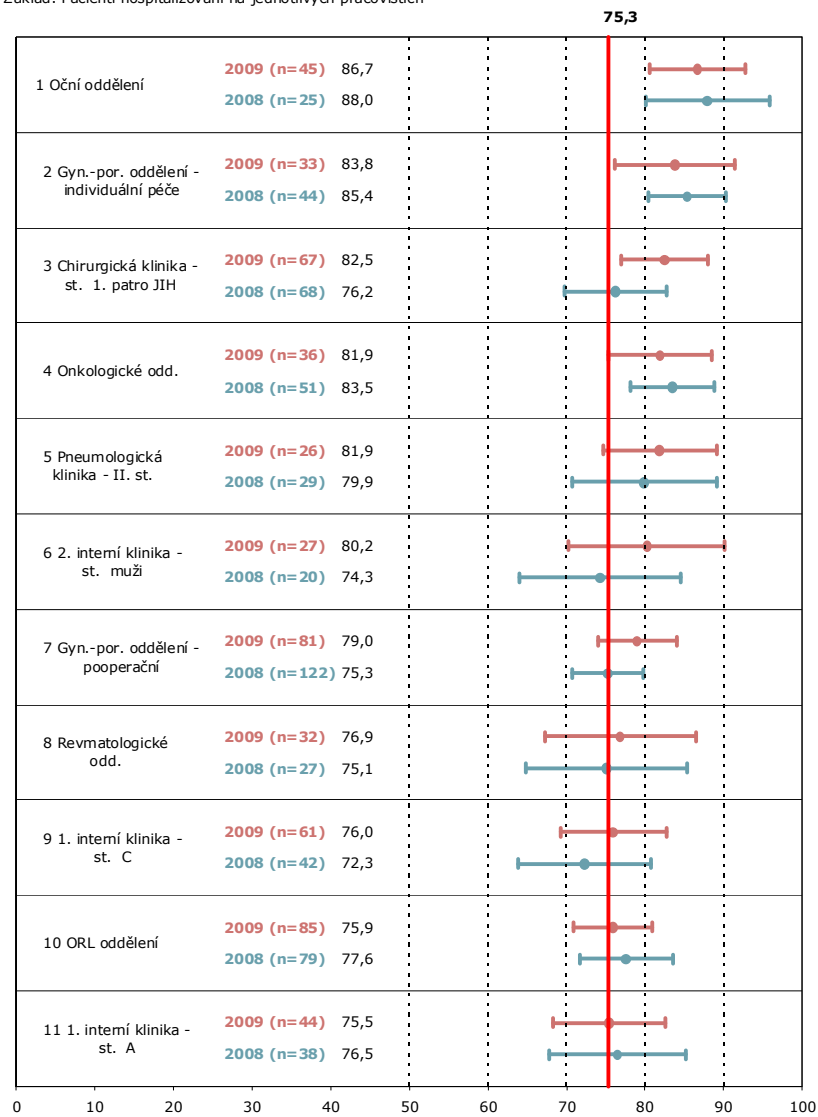
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Koordinace a integrace péče

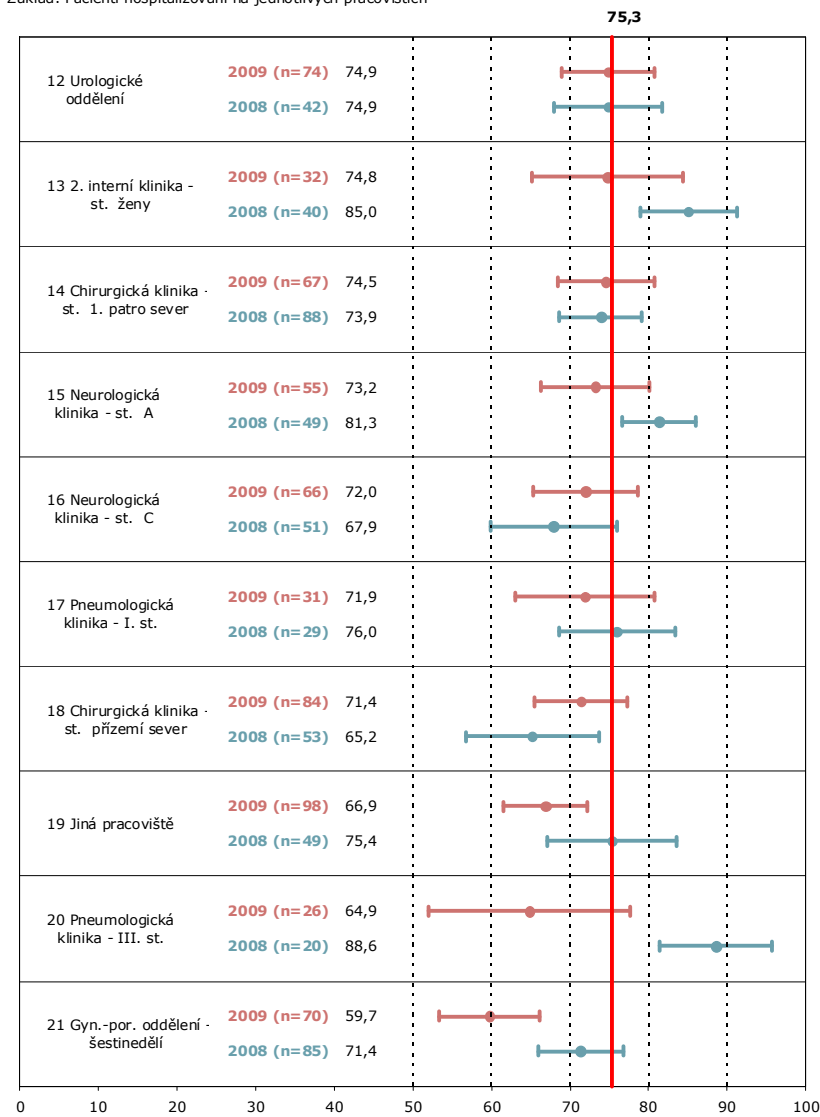
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Koordinace a integrace péče

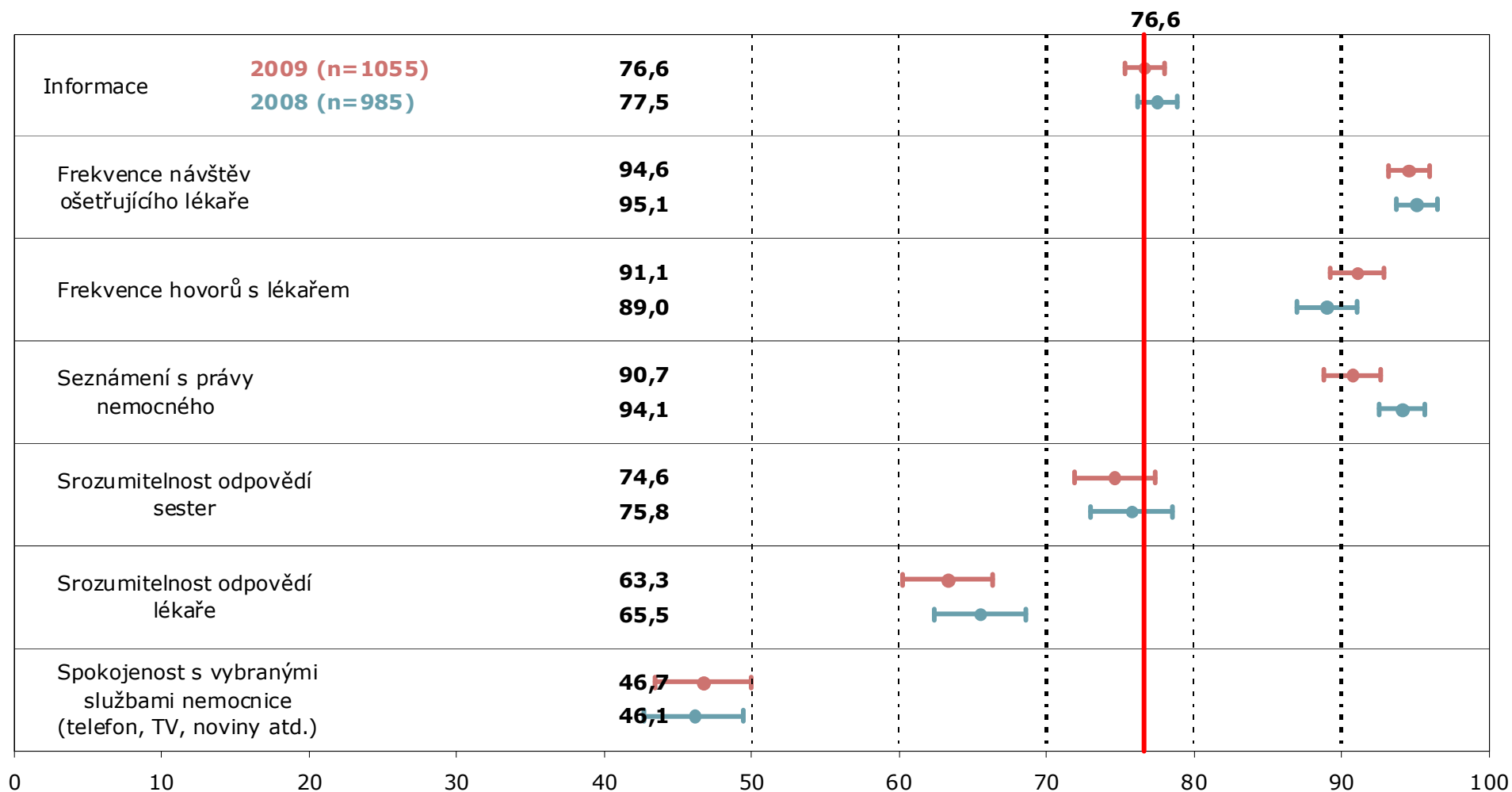
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Informace, komunikace

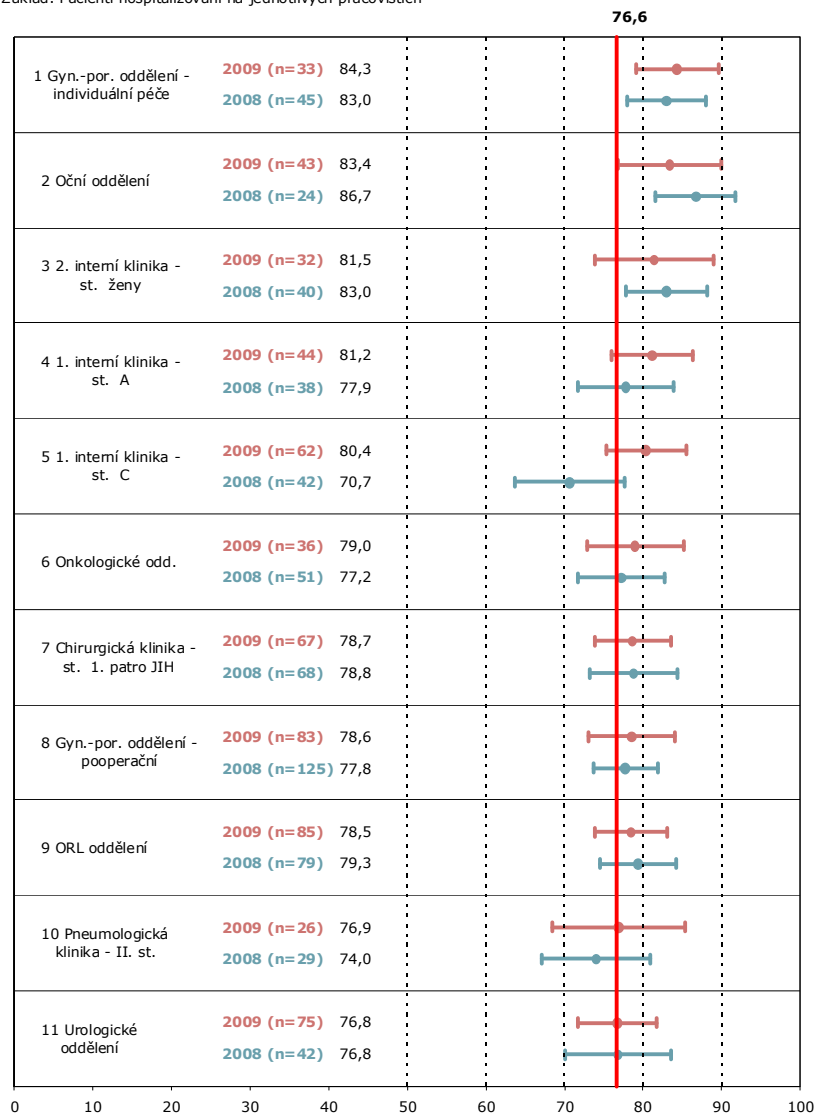
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Informace, komunikace

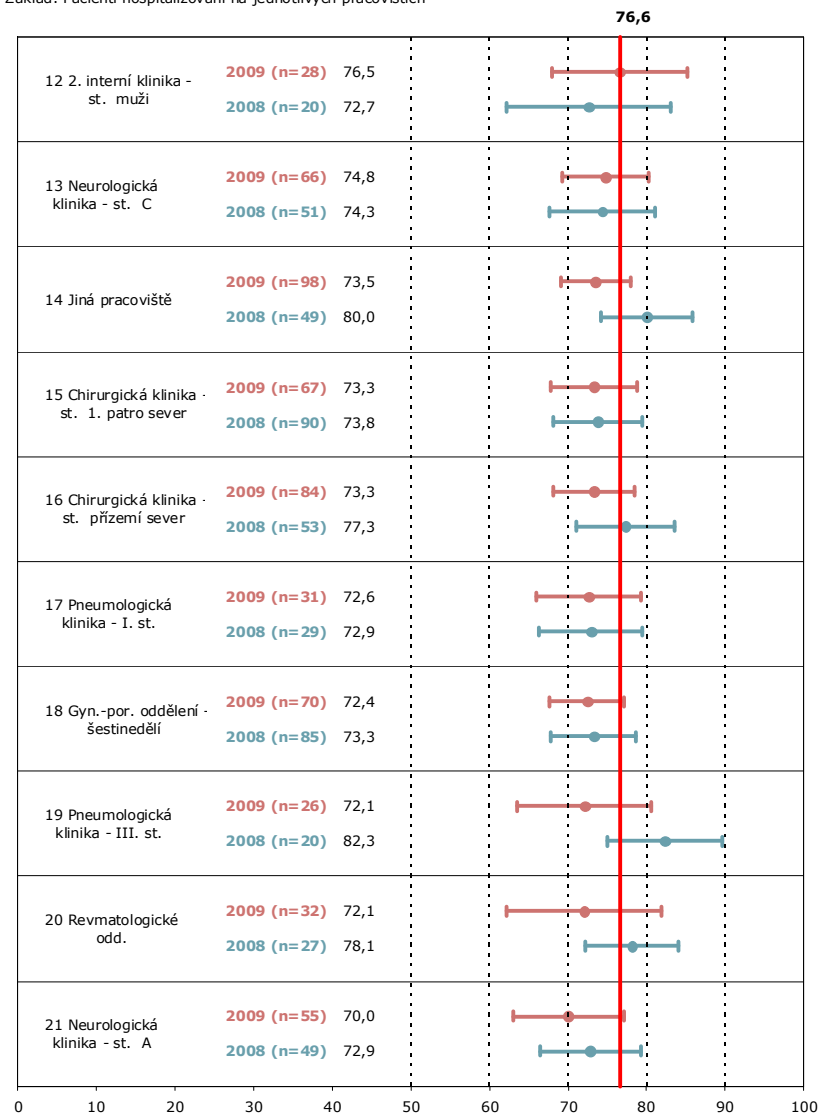
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Informace, komunikace

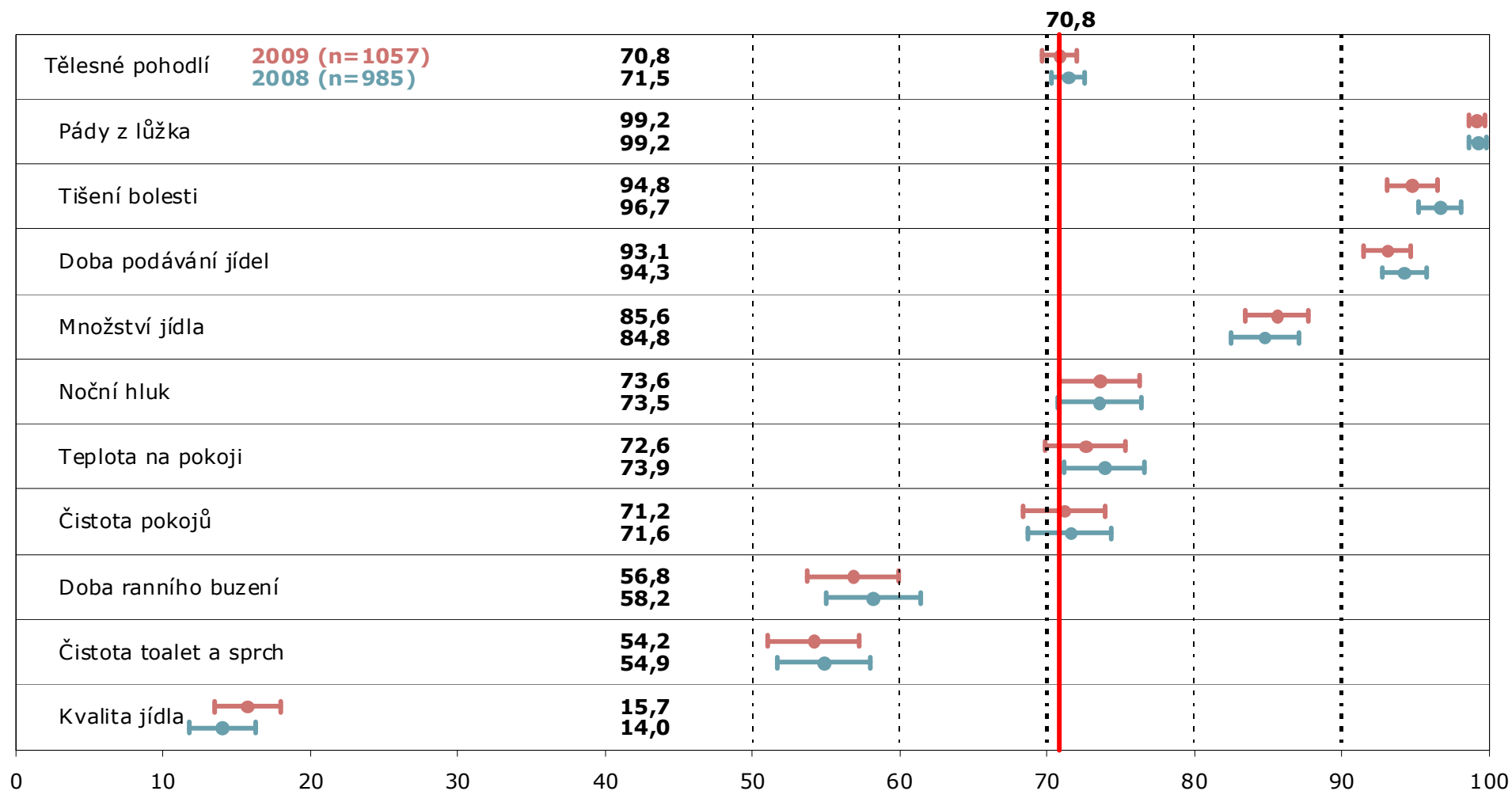
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

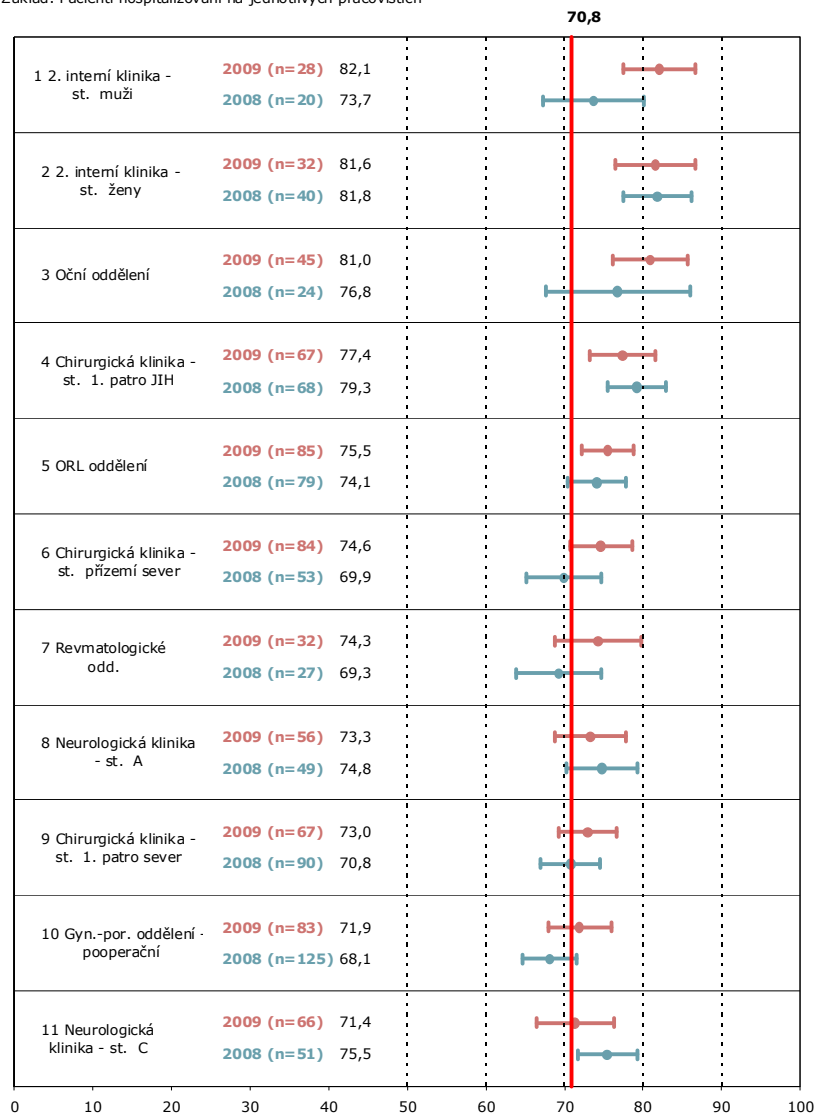


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010



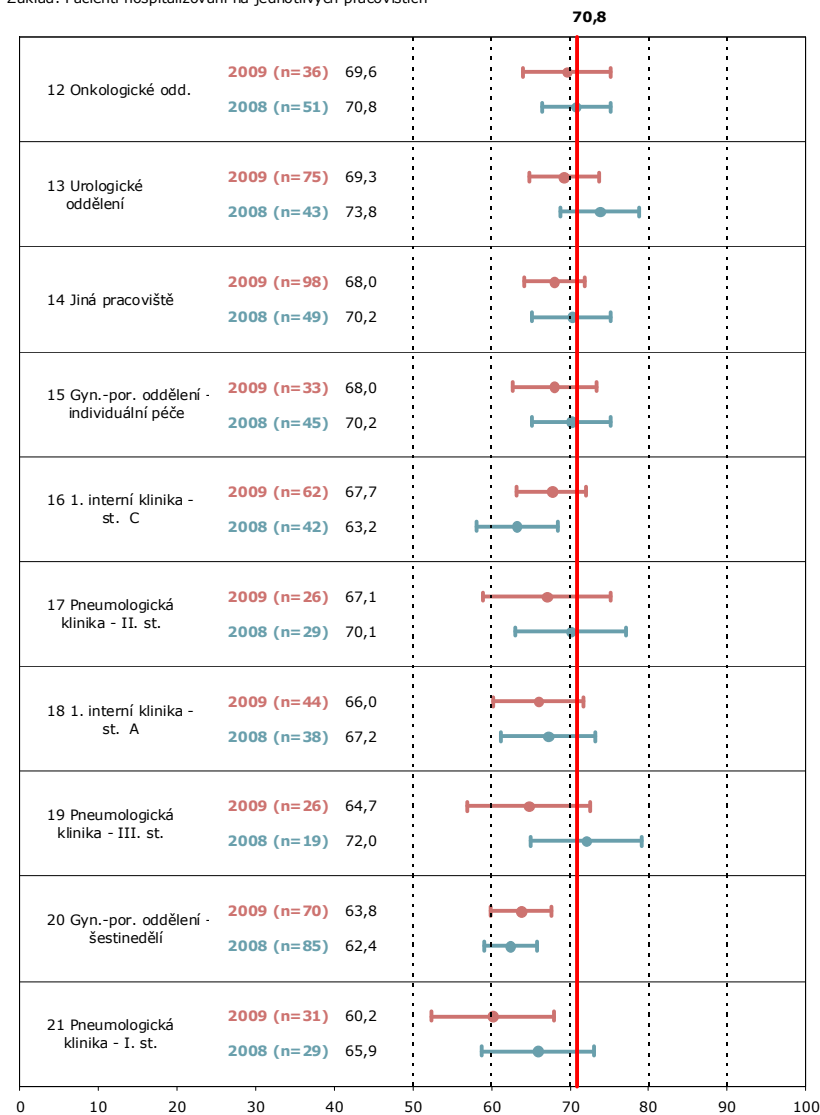
## FTNsP: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



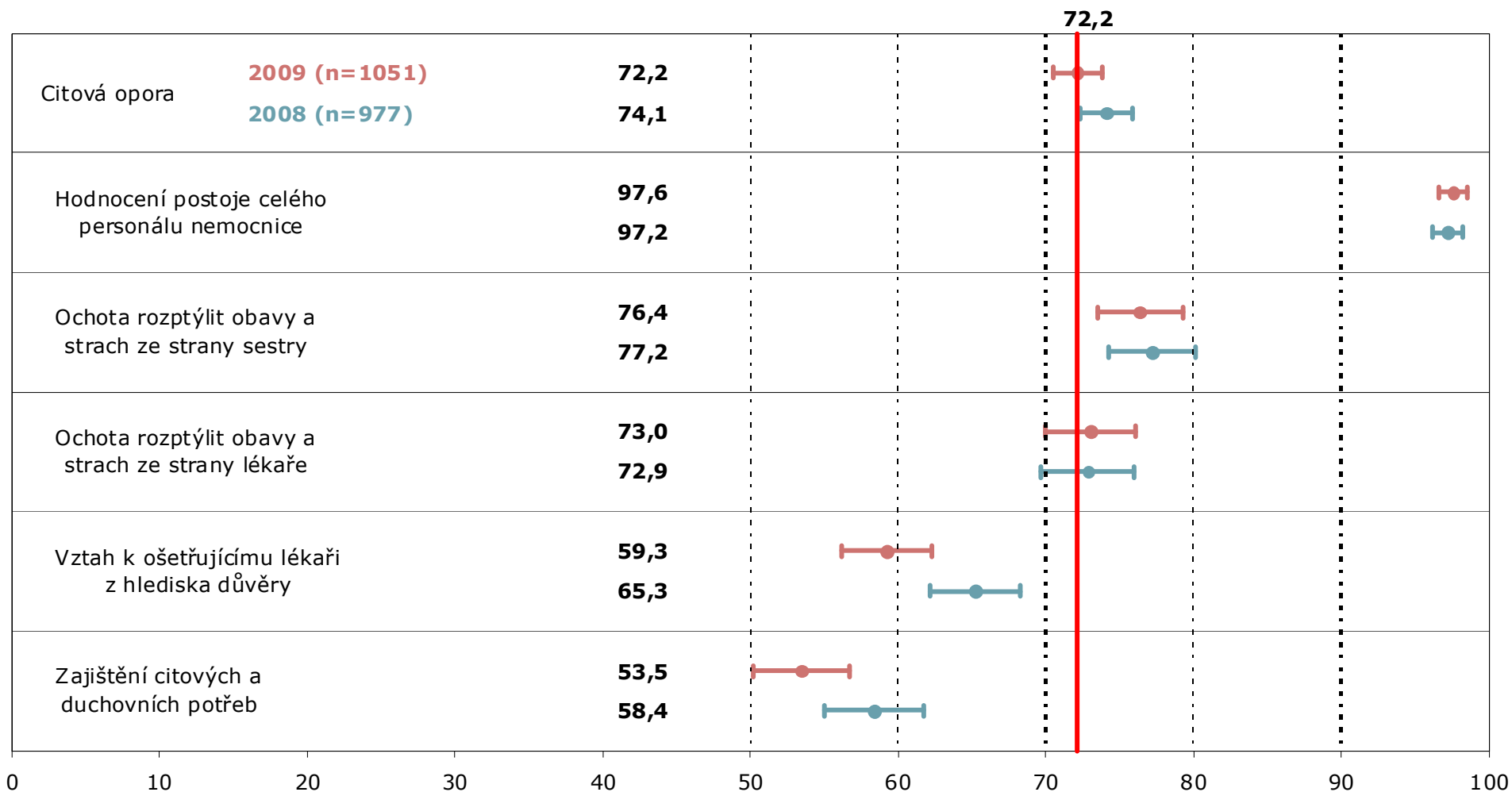
## FTNsP: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



# FTNsP: Citová opora

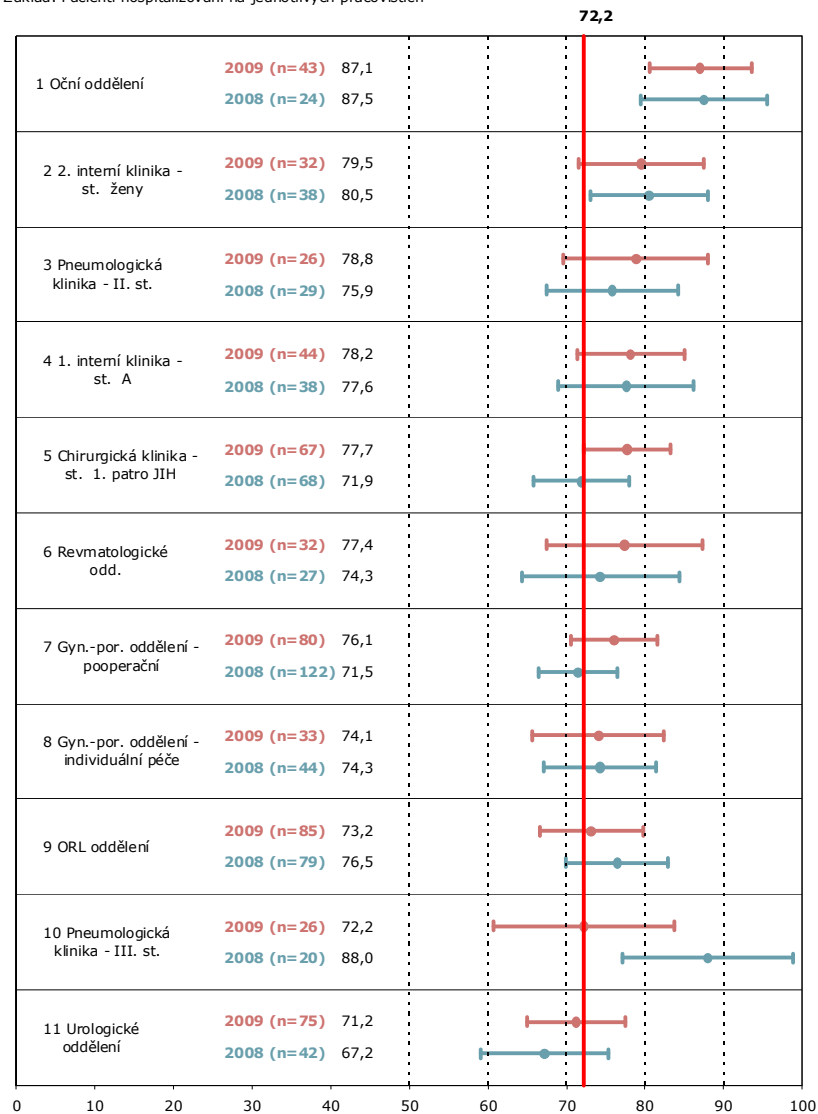
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Citová opora

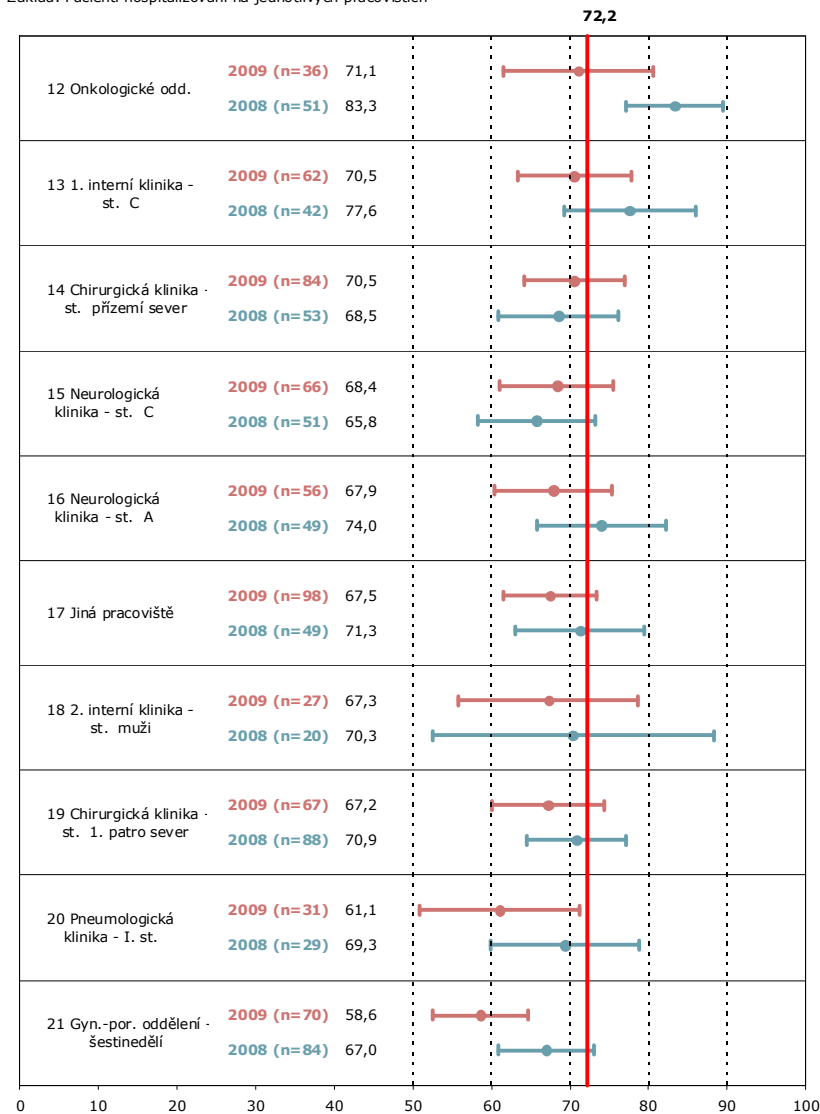
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Citová opora

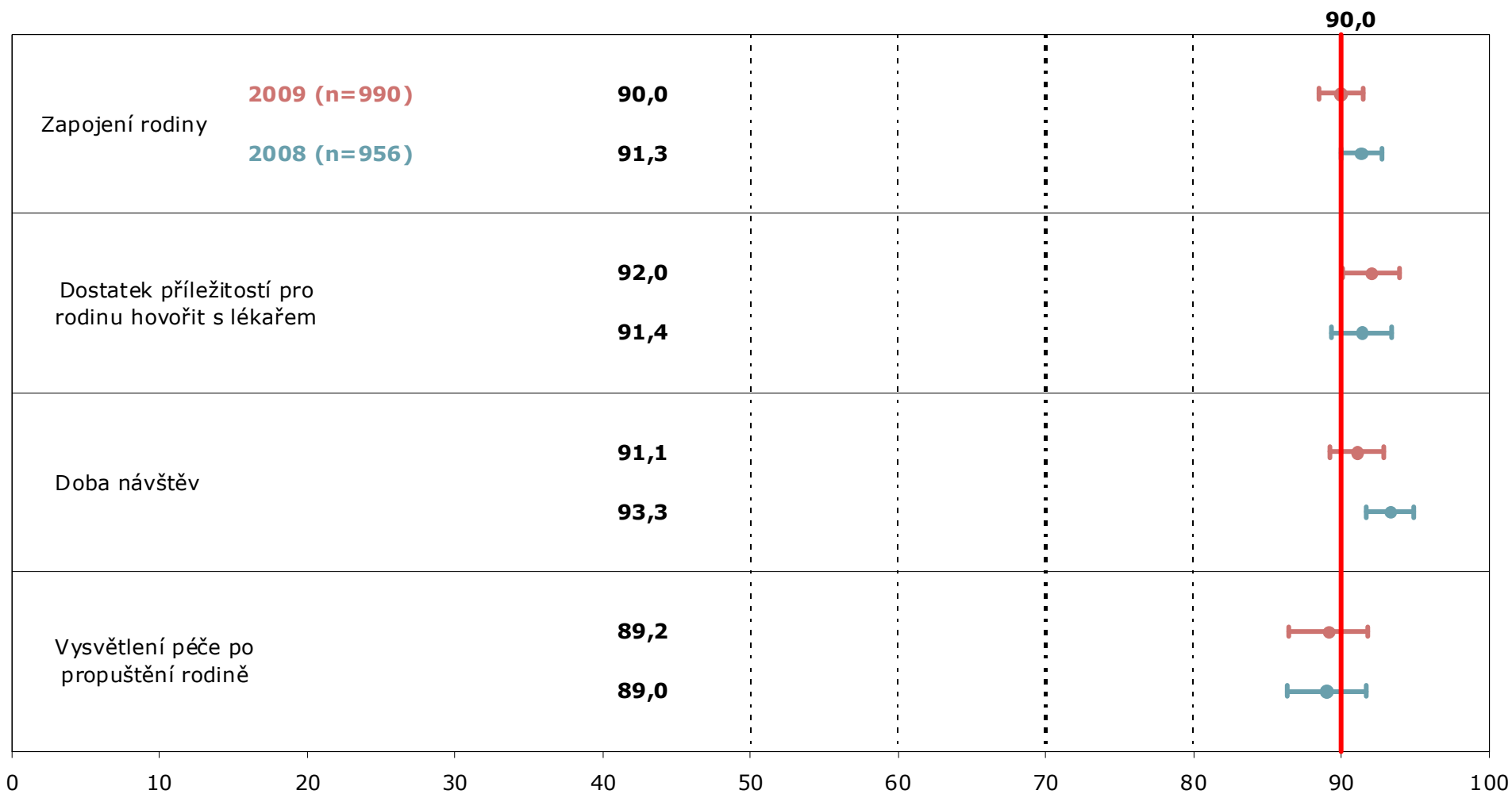
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Zapojení rodiny

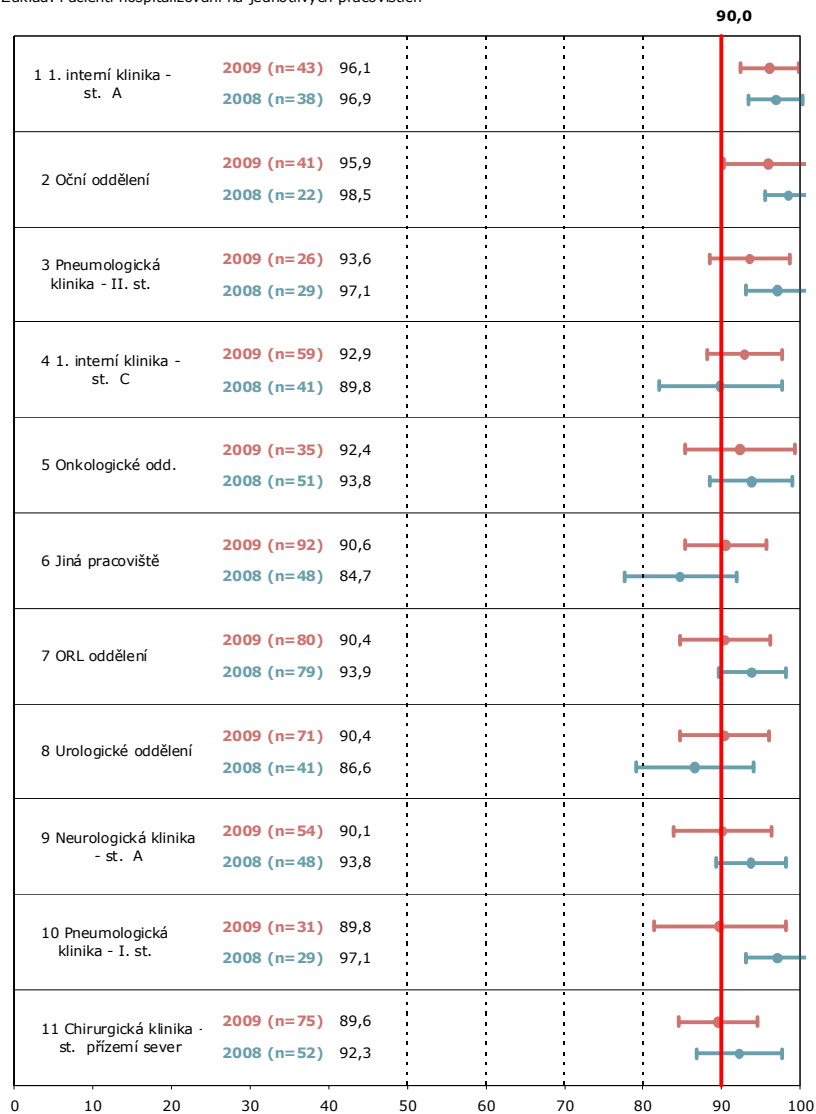
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Zapojení rodiny

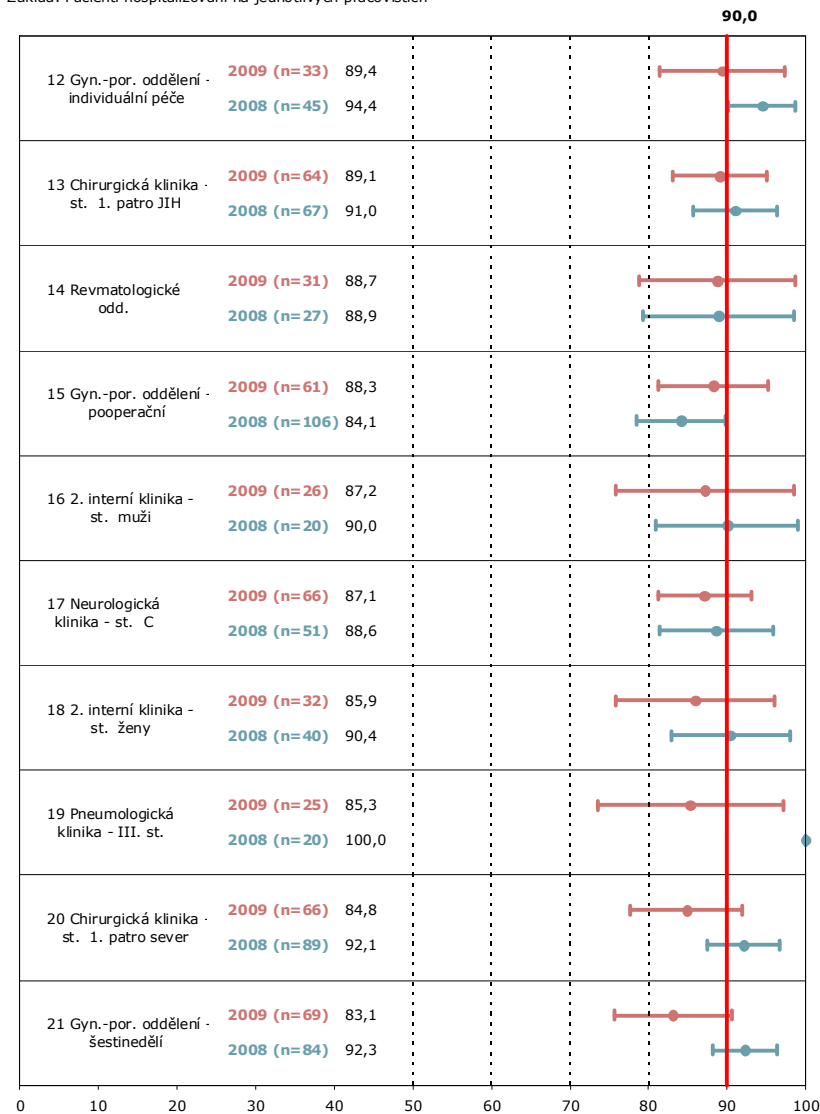
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Zapojení rodiny

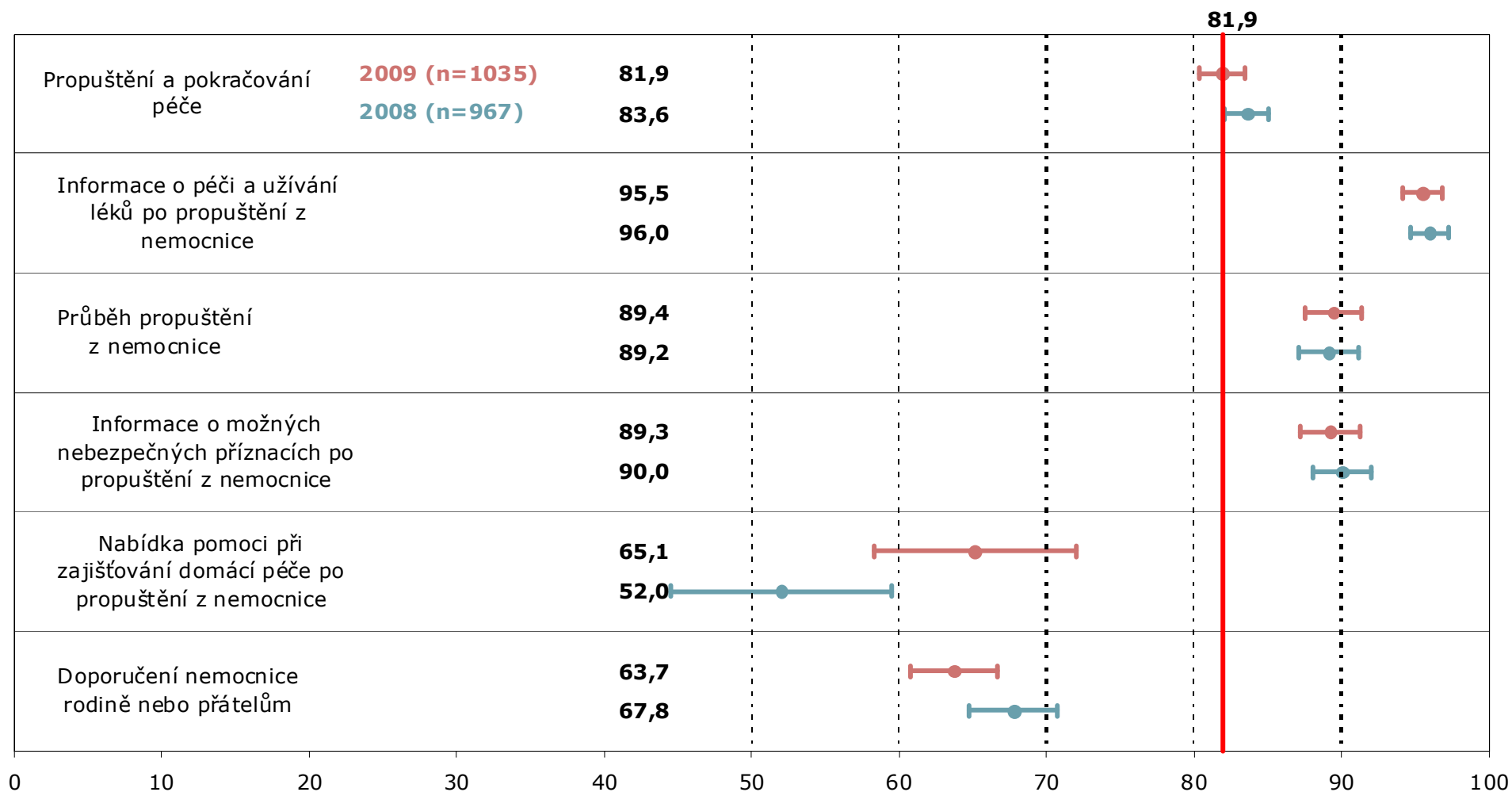
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

# FTNsP: Propuštění a pokračování péče

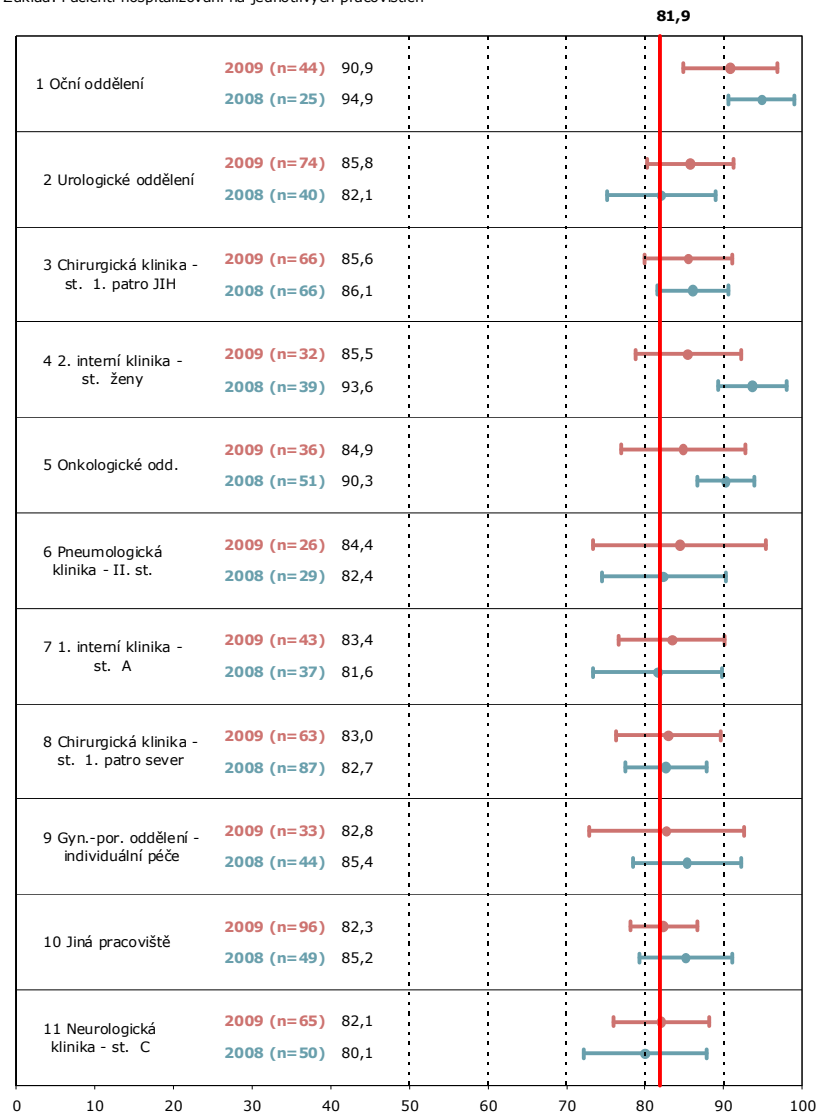
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Propuštění a pokračování péče

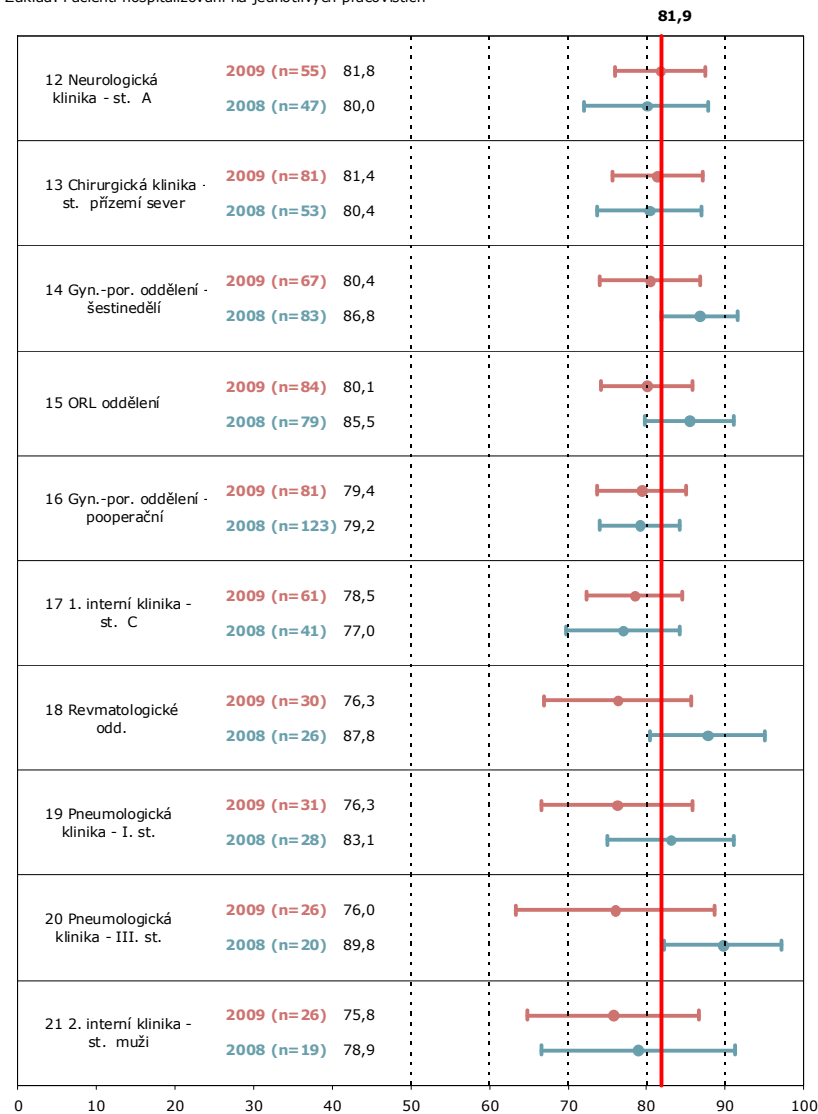
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



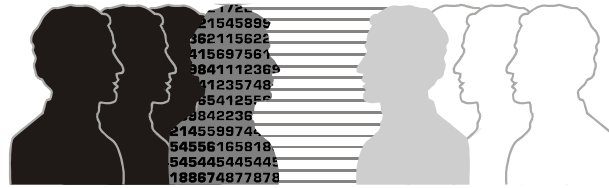
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - FTNsP, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



## Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. interní klinika - st. A						-			
1. interní klinika - st. C									
2. interní klinika - st. muži						+			
2. interní klinika - st. ženy						+			
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH				+		+			
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever									
Chirurgická klinika - st. přízemí sever									
Gyn.-por. oddělení - pooperační									
Gyn.-por. oddělení - individuální péče		+			+				
Neurologická klinika - st. A			-		-				
Neurologická klinika - st. C									
Pneumologická klinika - I. st.	-	-				-	-		
Pneumologická klinika - II. st.		+							
Pneumologická klinika - III. st.				-		-			
Urologické oddělení		-							
Oční oddělení	+	+	+	+	+	+	+		+
Onkologické odd.									
ORL oddělení									
Revmatologické odd.		+							
Jiná pracoviště	-			-		-			

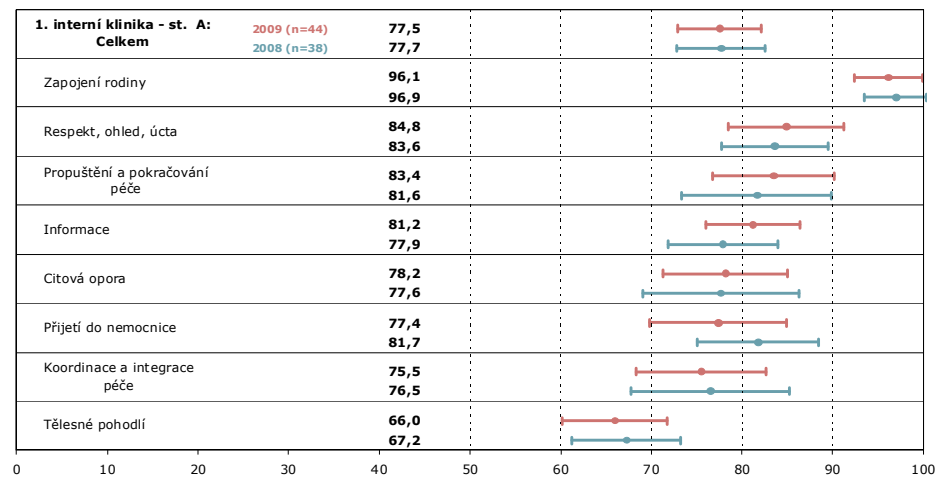
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

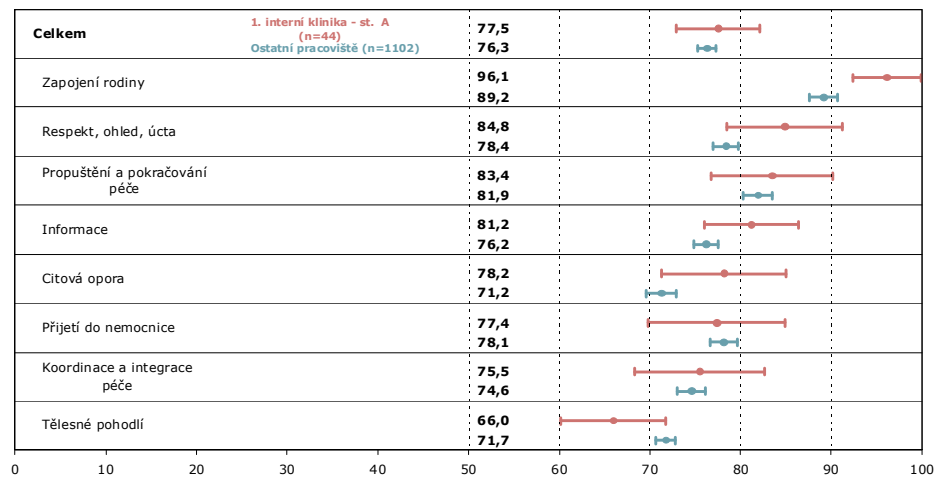
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

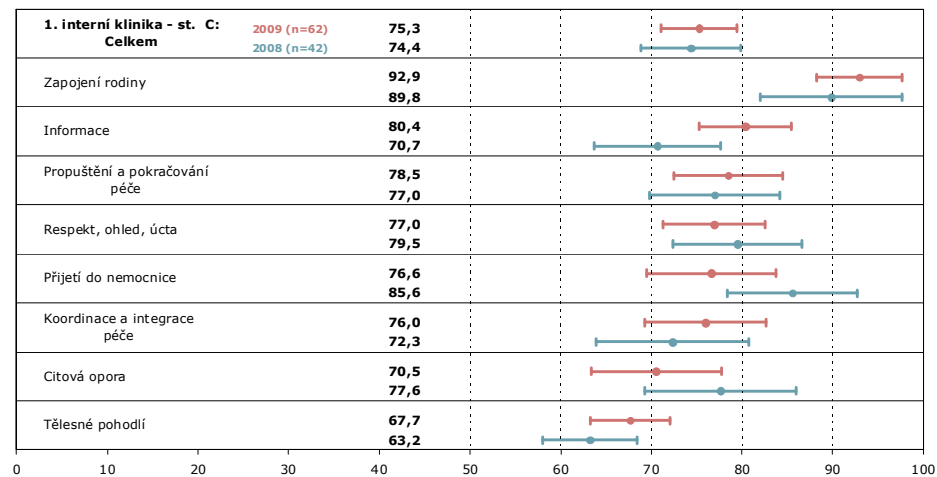
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

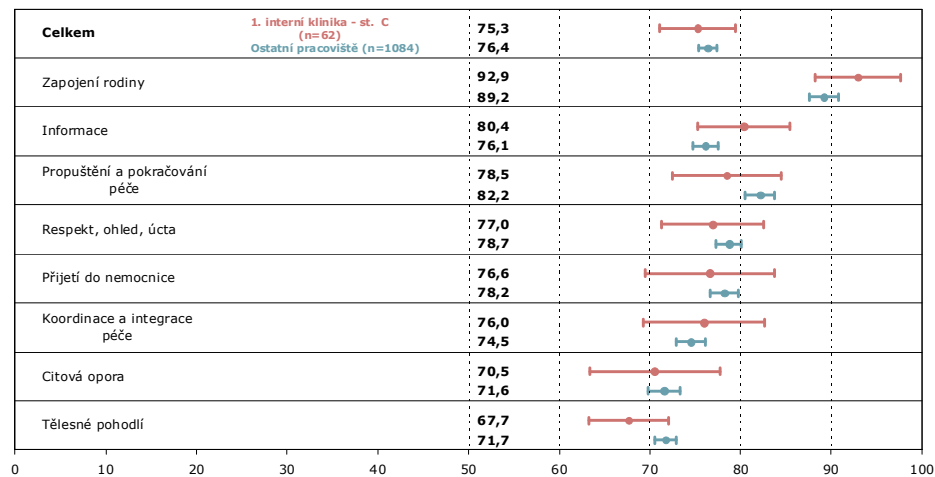
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

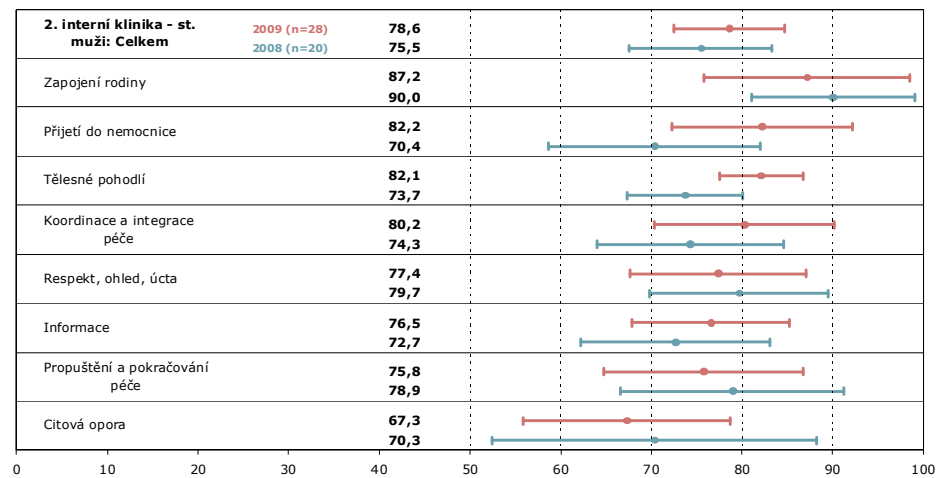


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

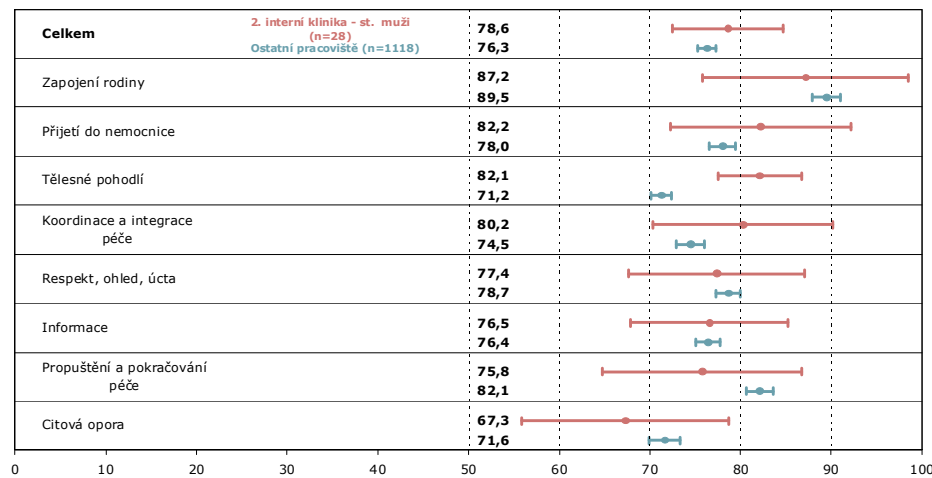
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

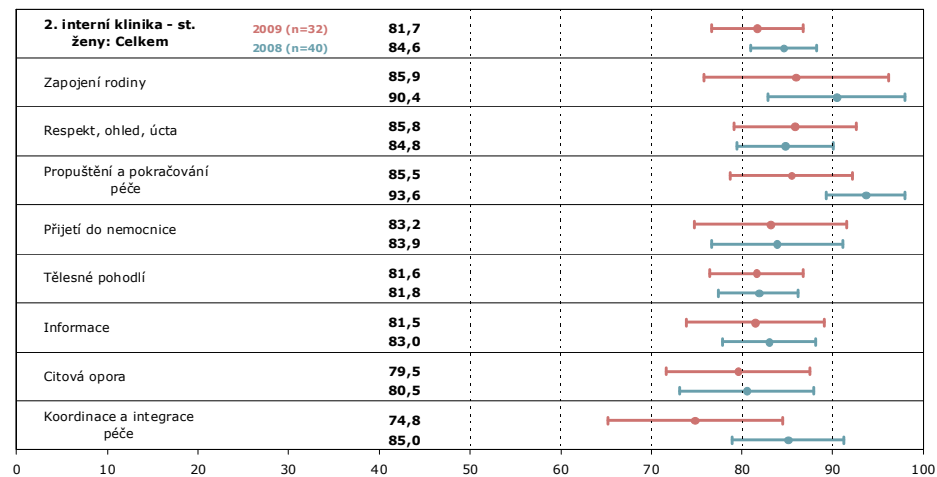
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

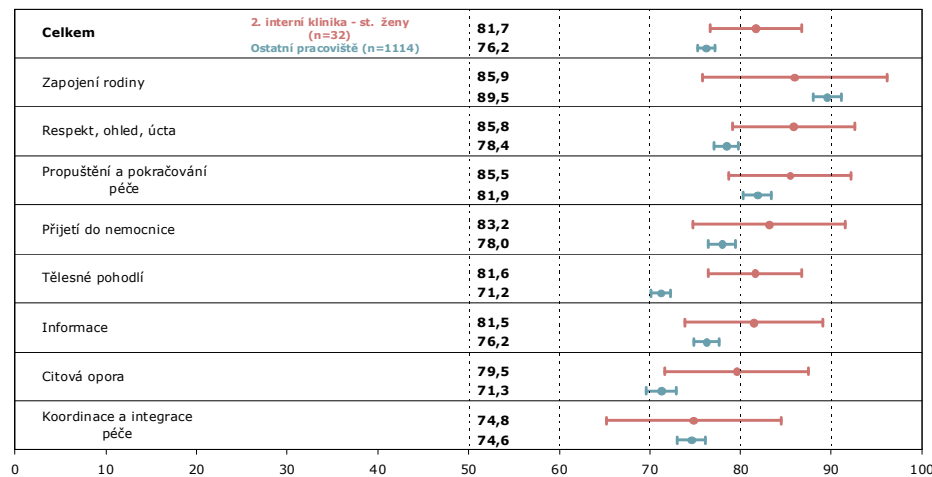
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

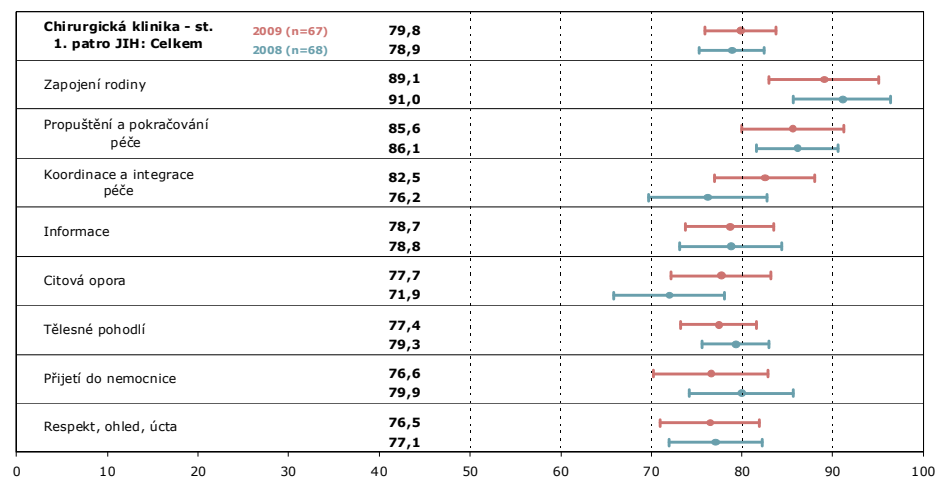


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

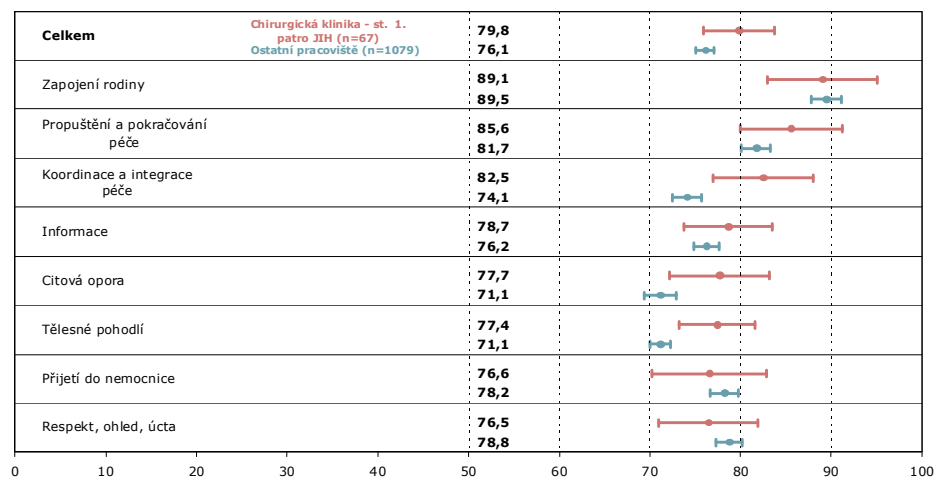
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

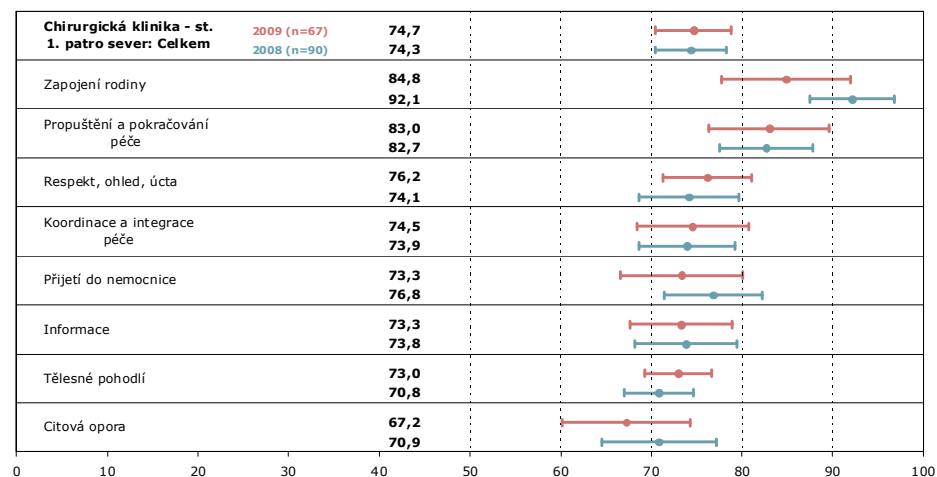
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

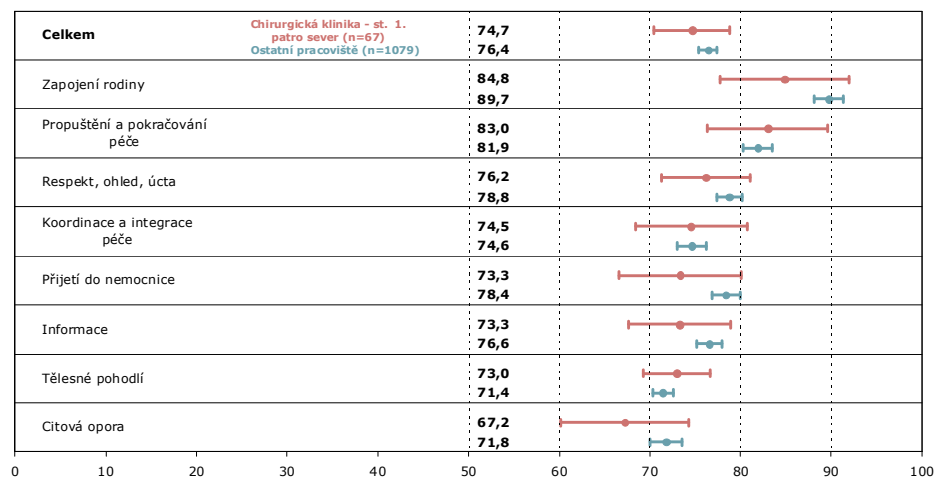
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

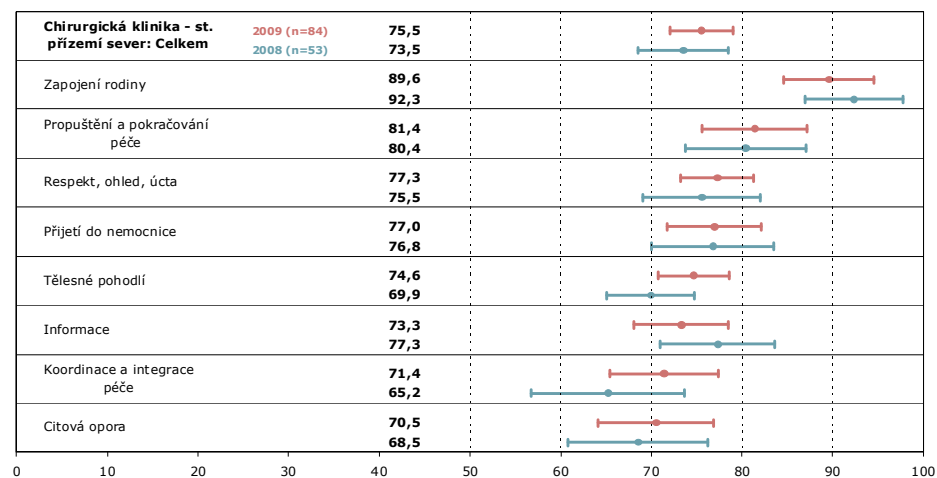


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

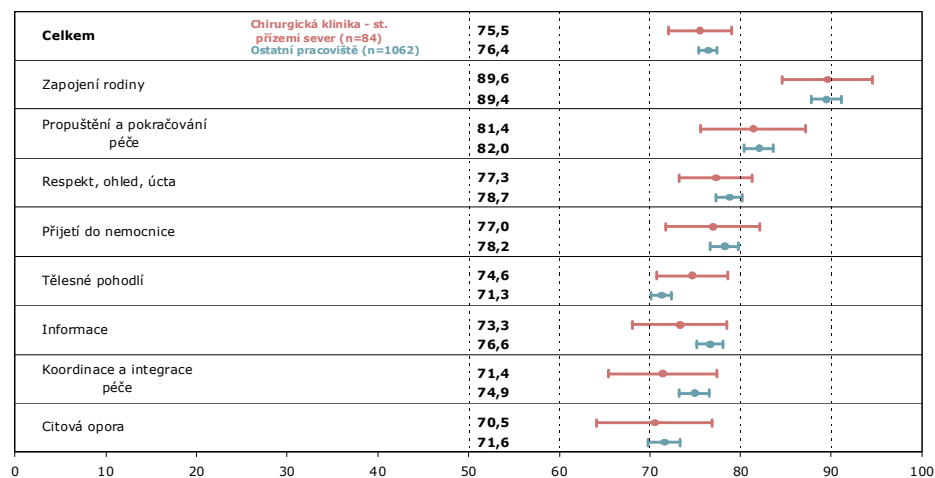
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

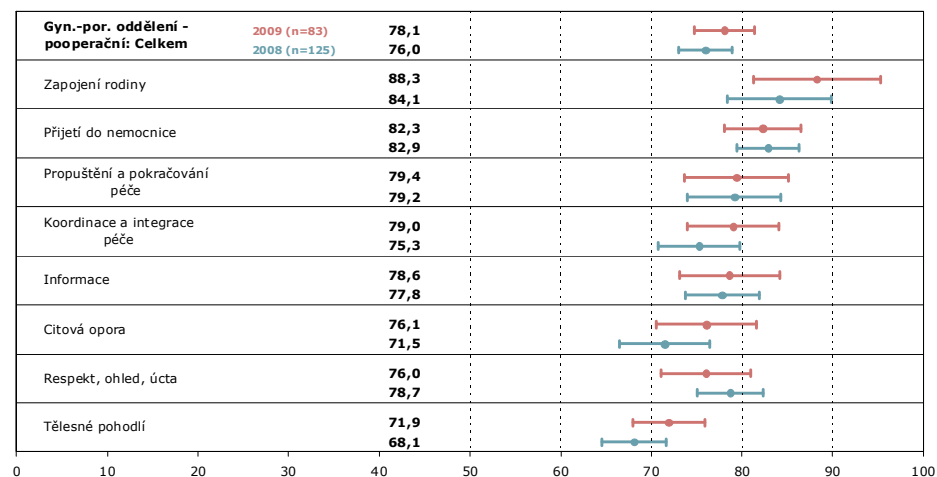
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

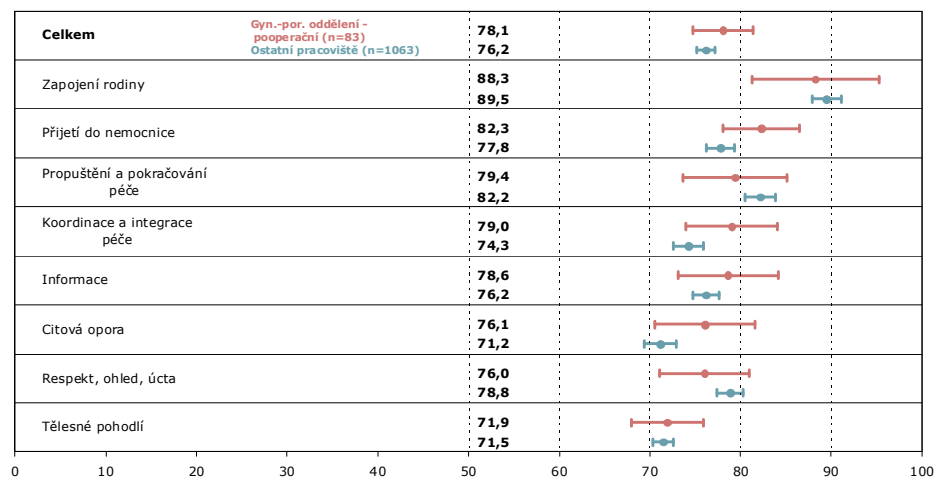
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

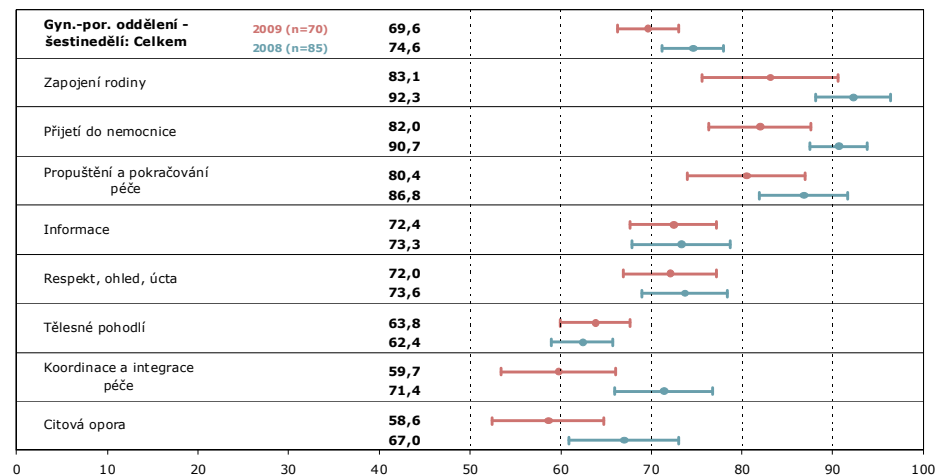


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

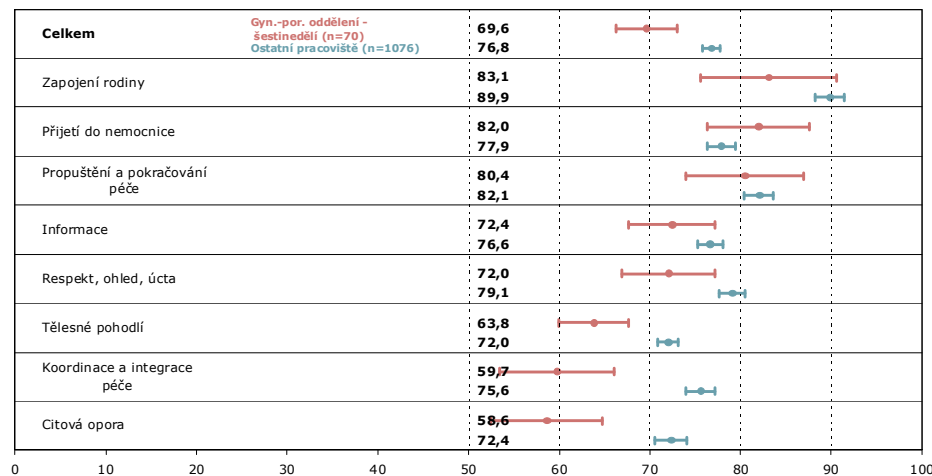
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

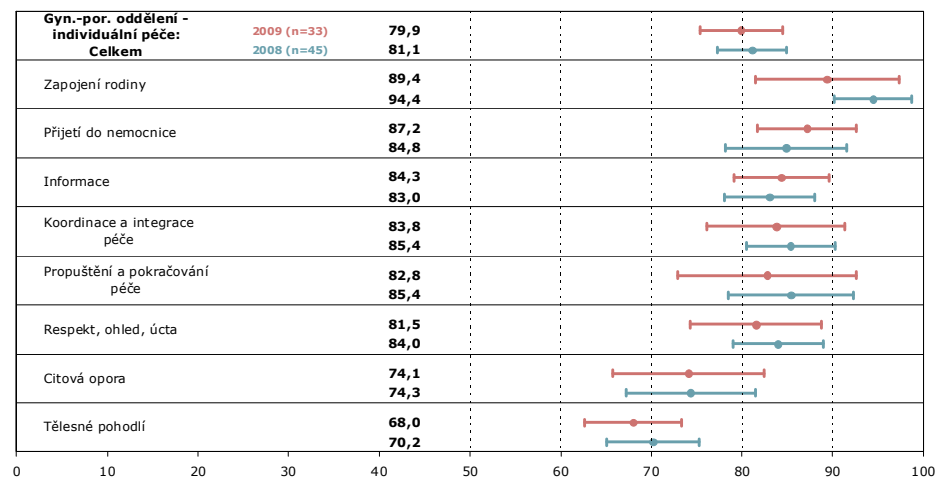
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

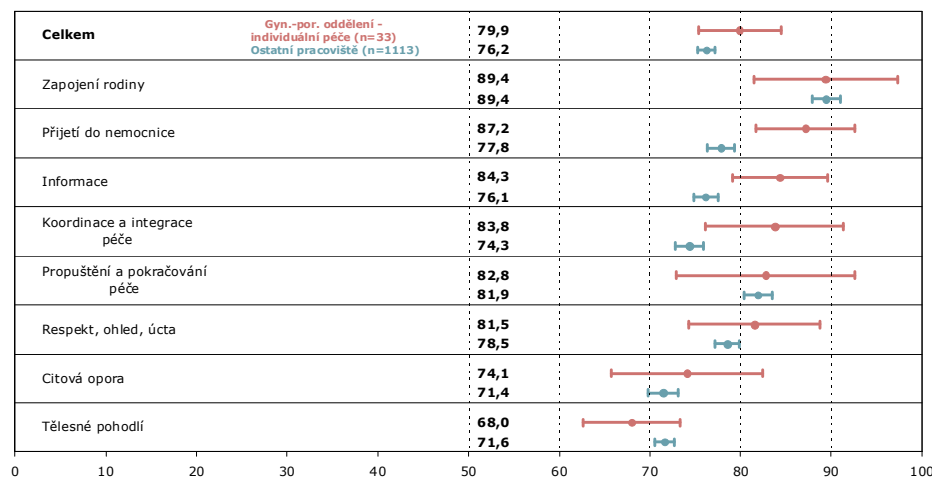
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

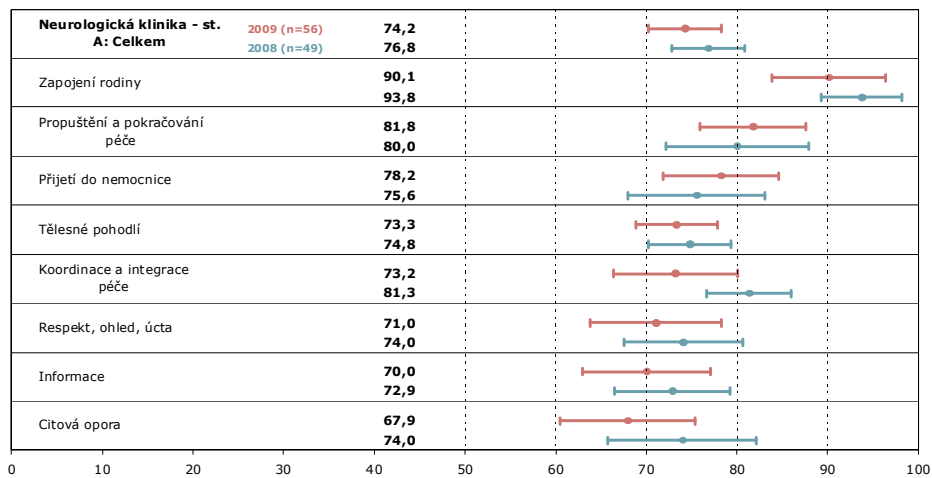


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

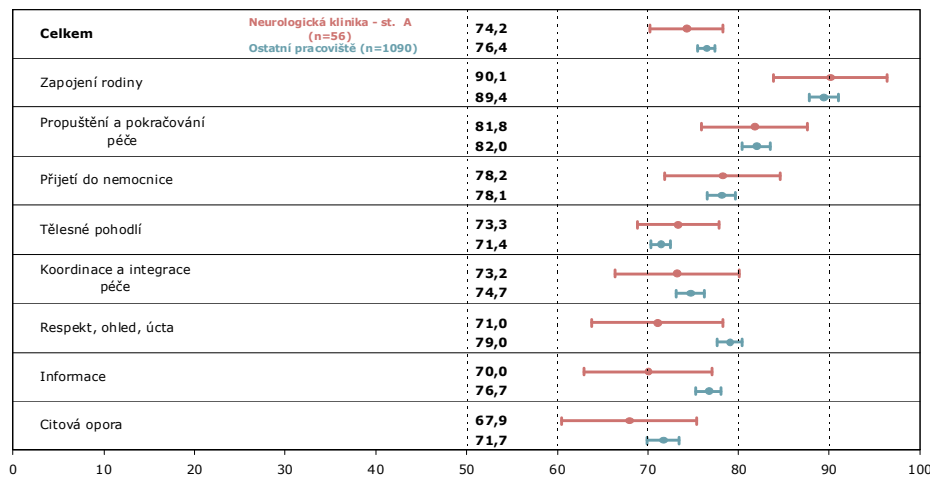
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

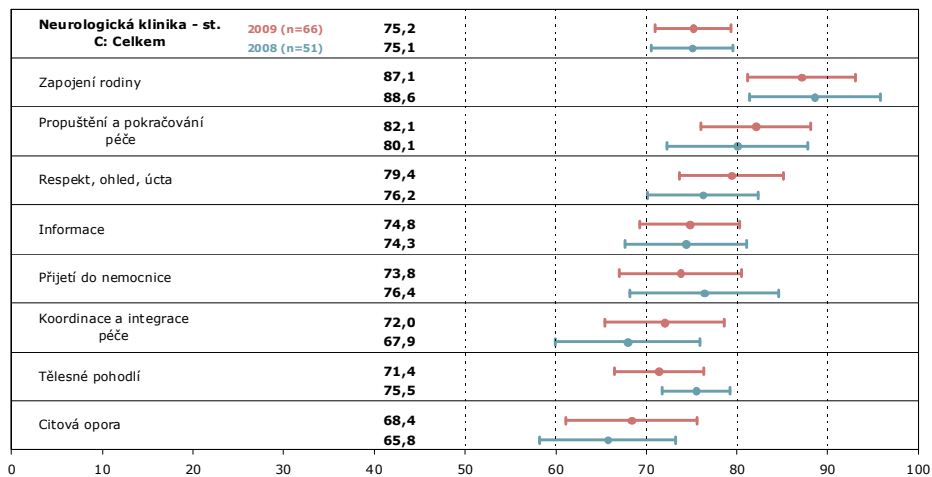
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

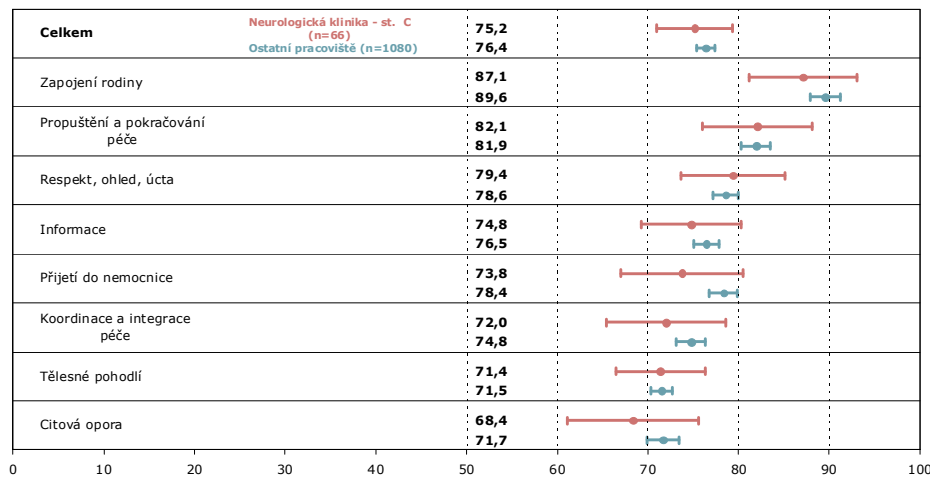
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

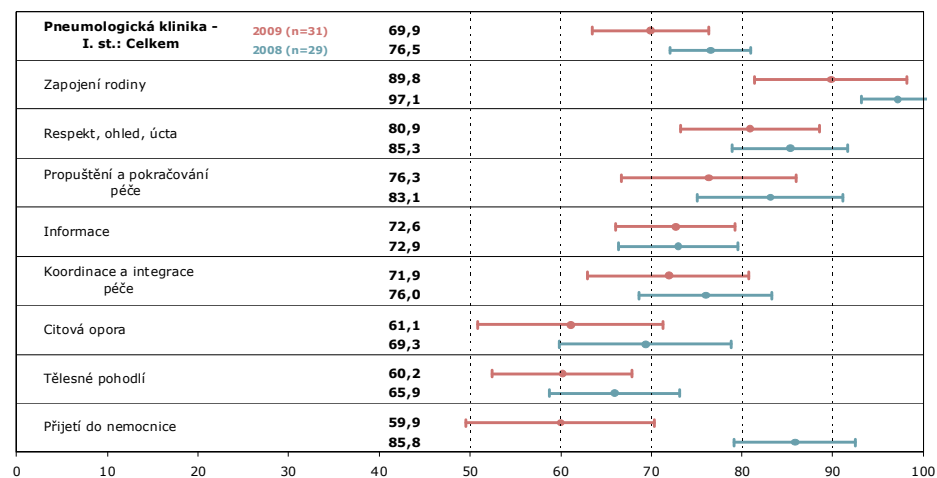


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

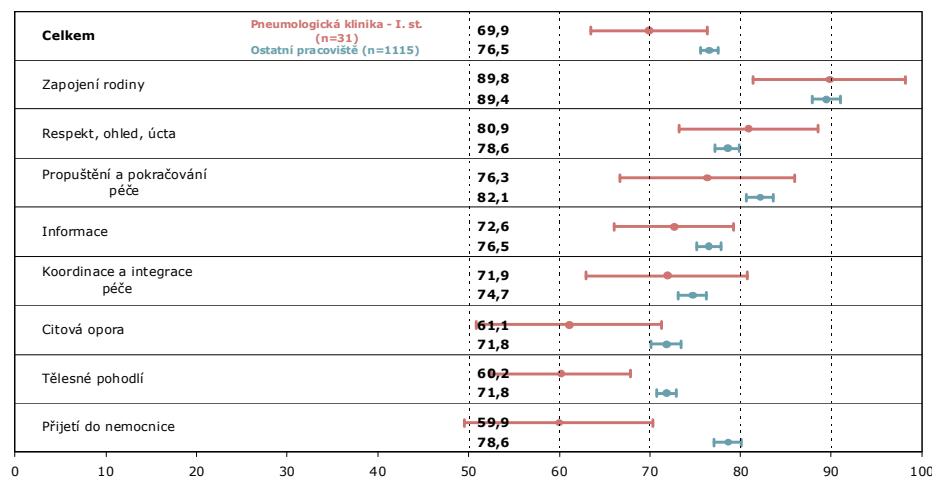
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

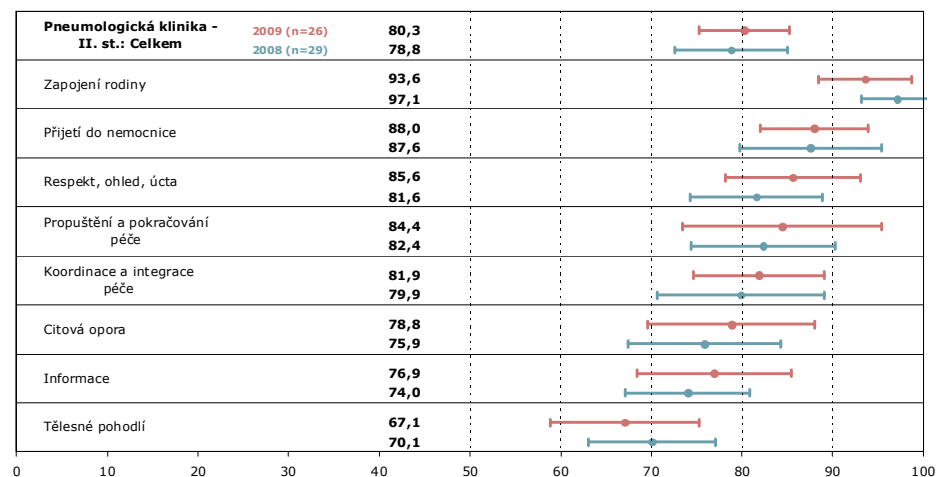
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

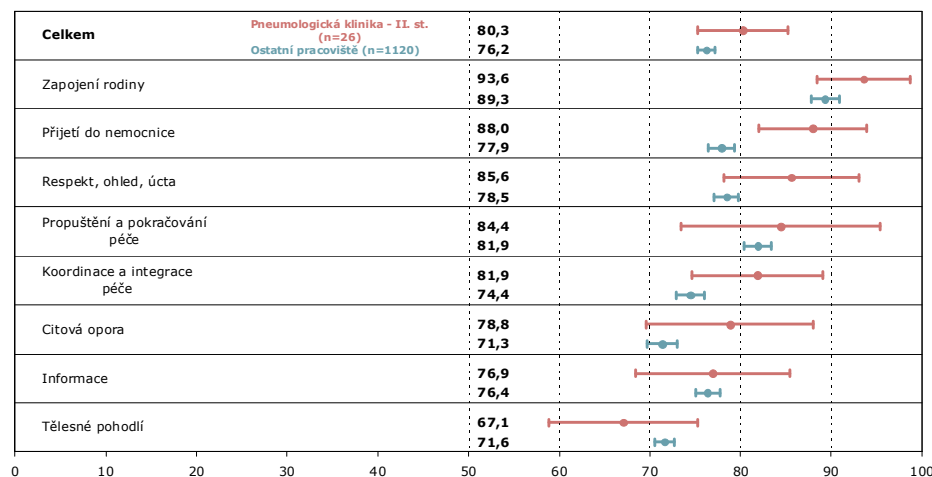
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



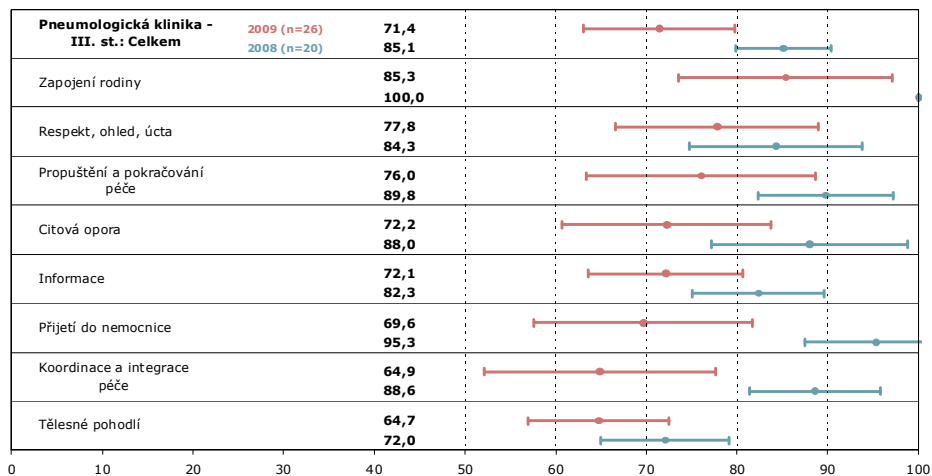
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

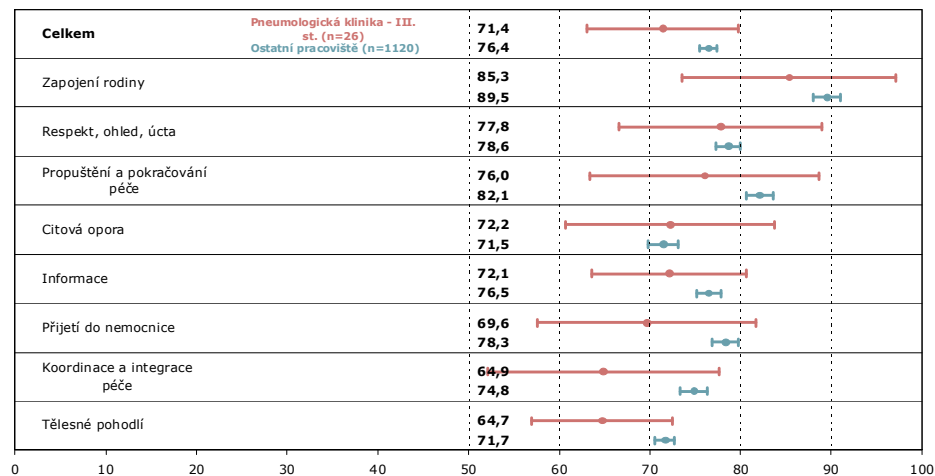
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

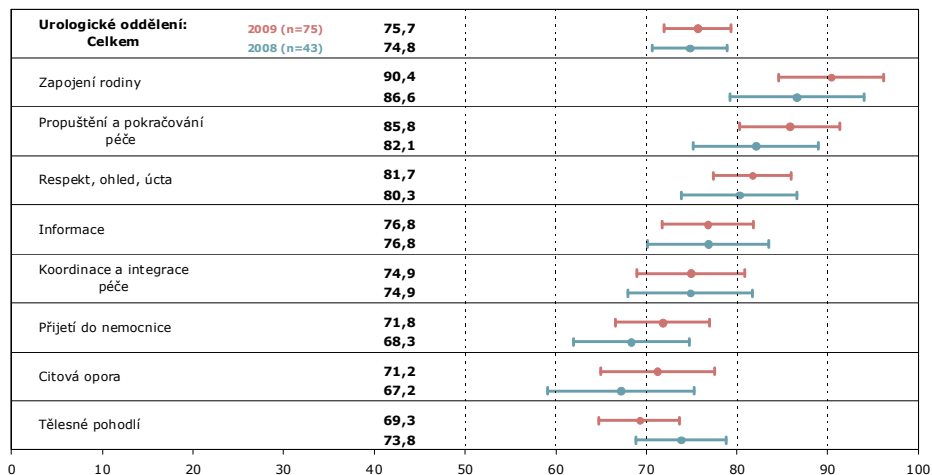
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

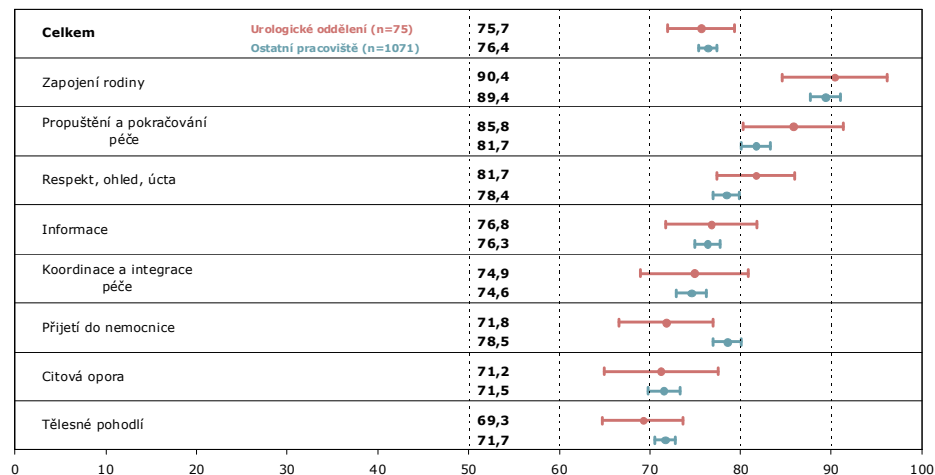
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

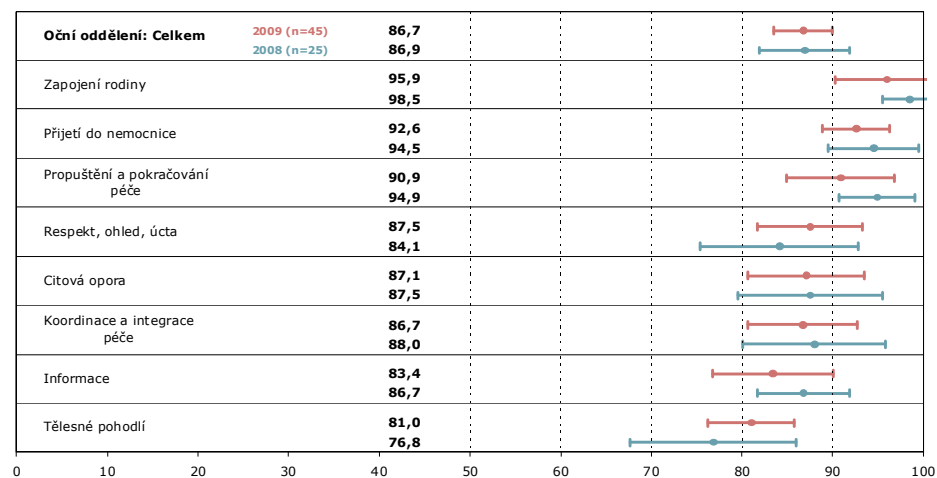


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

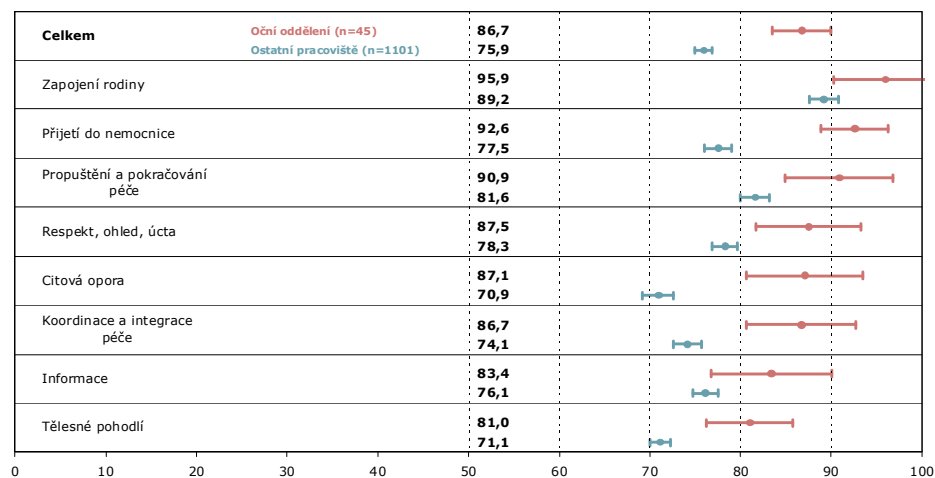
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

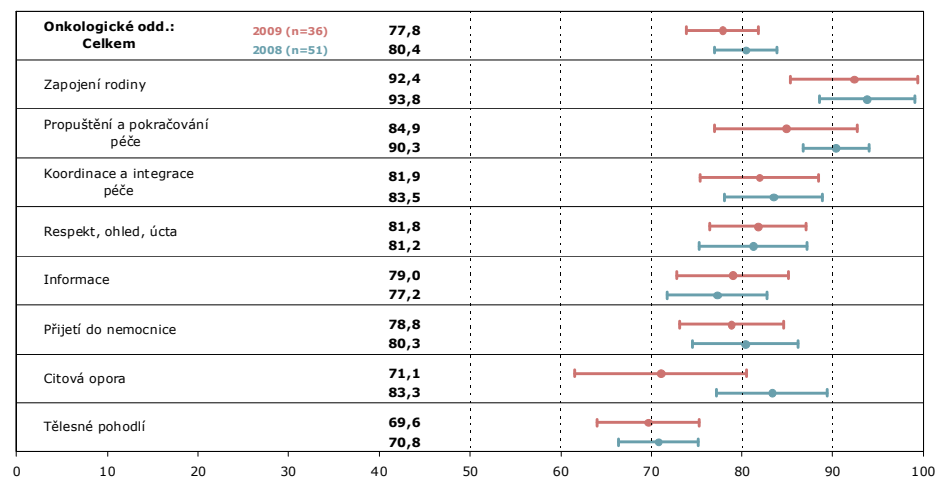
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

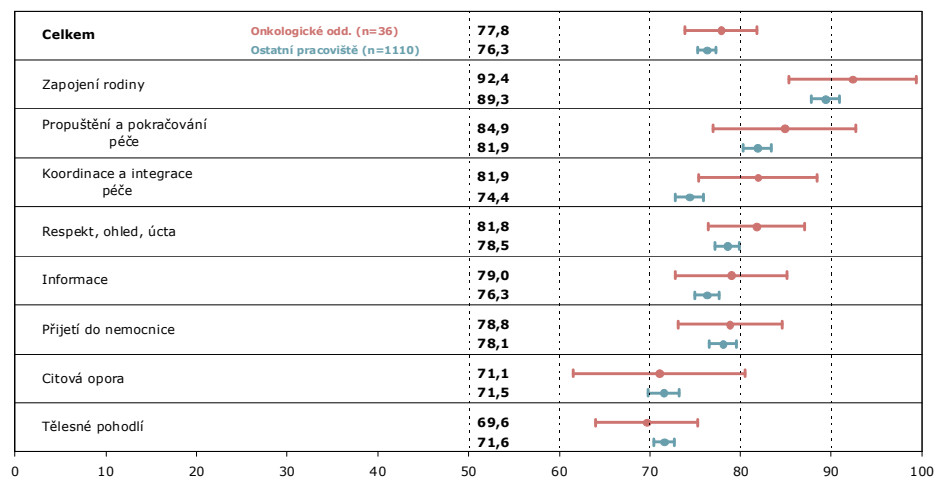
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

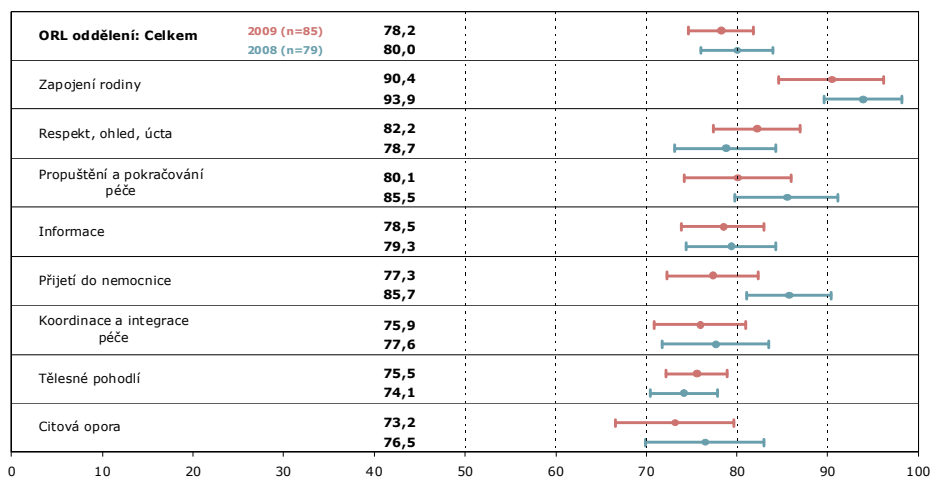


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

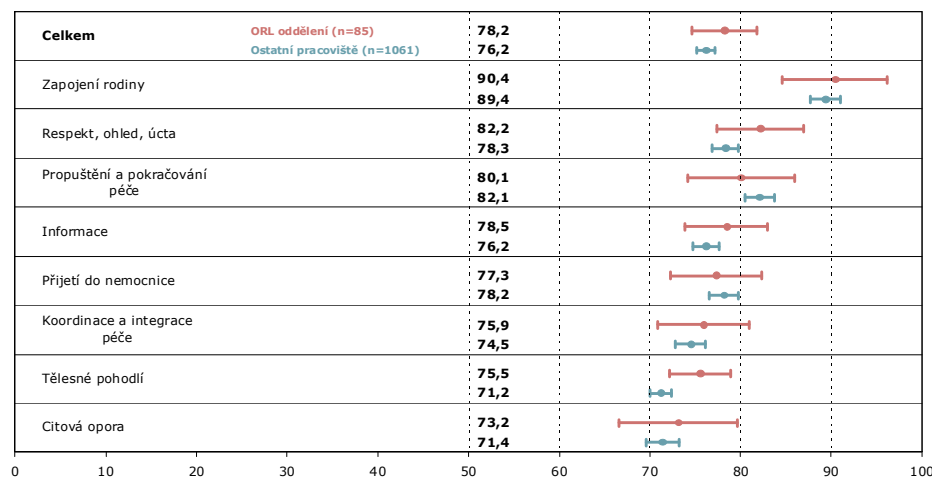
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

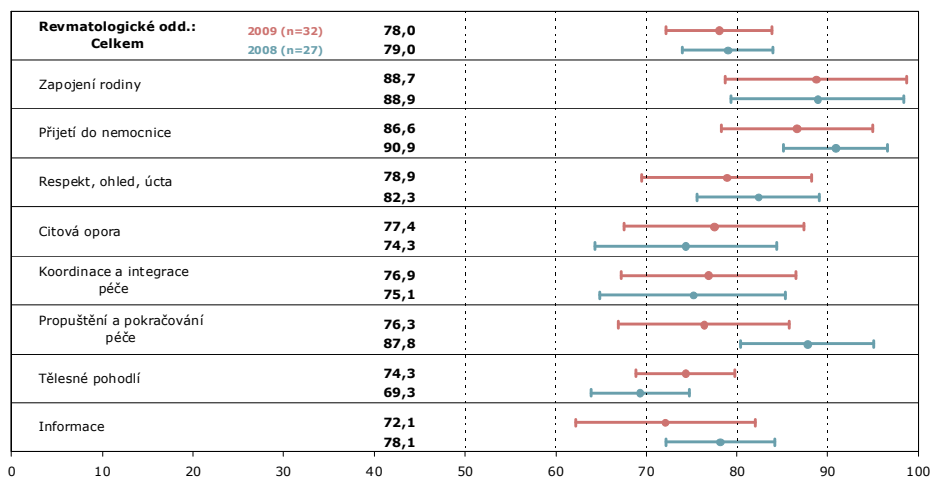
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

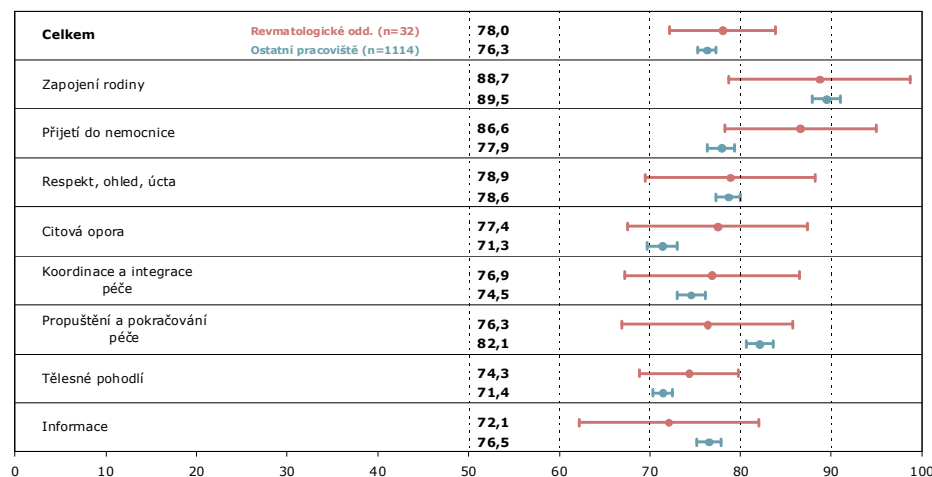
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

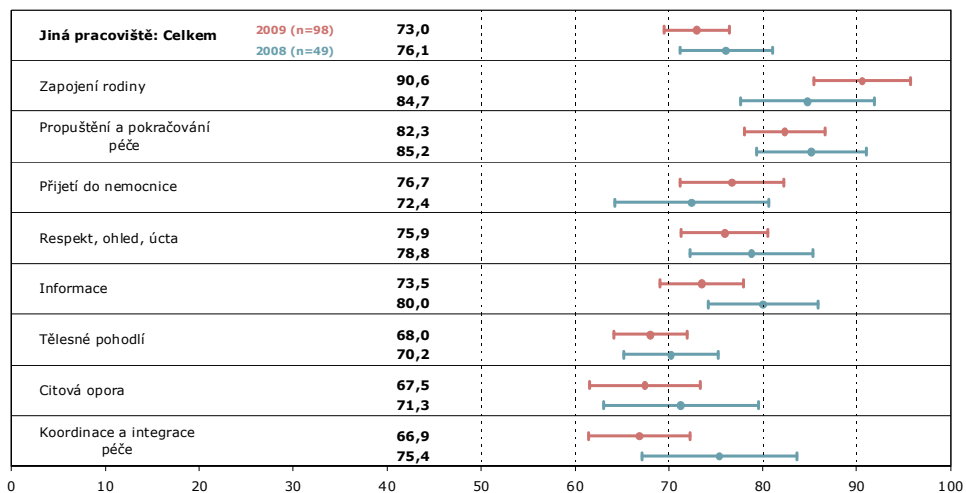


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## FTNsP: Dynamika spokojenosti

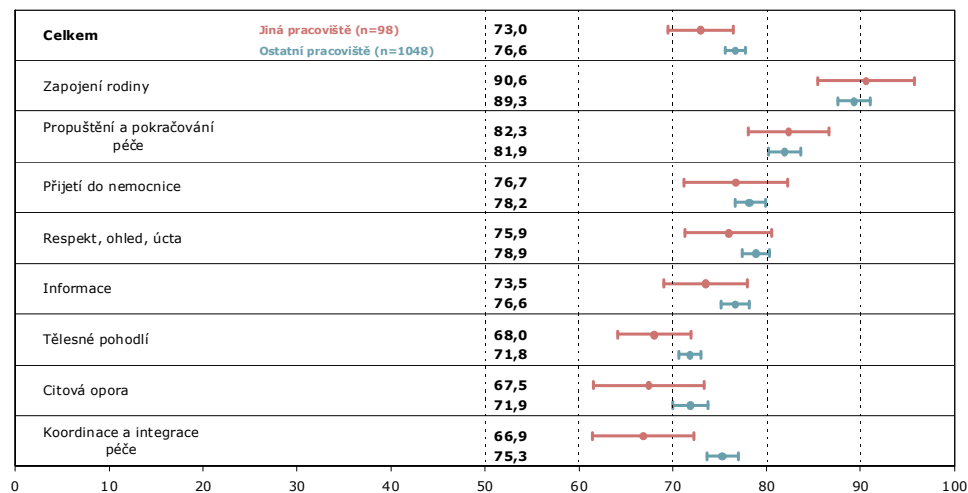
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



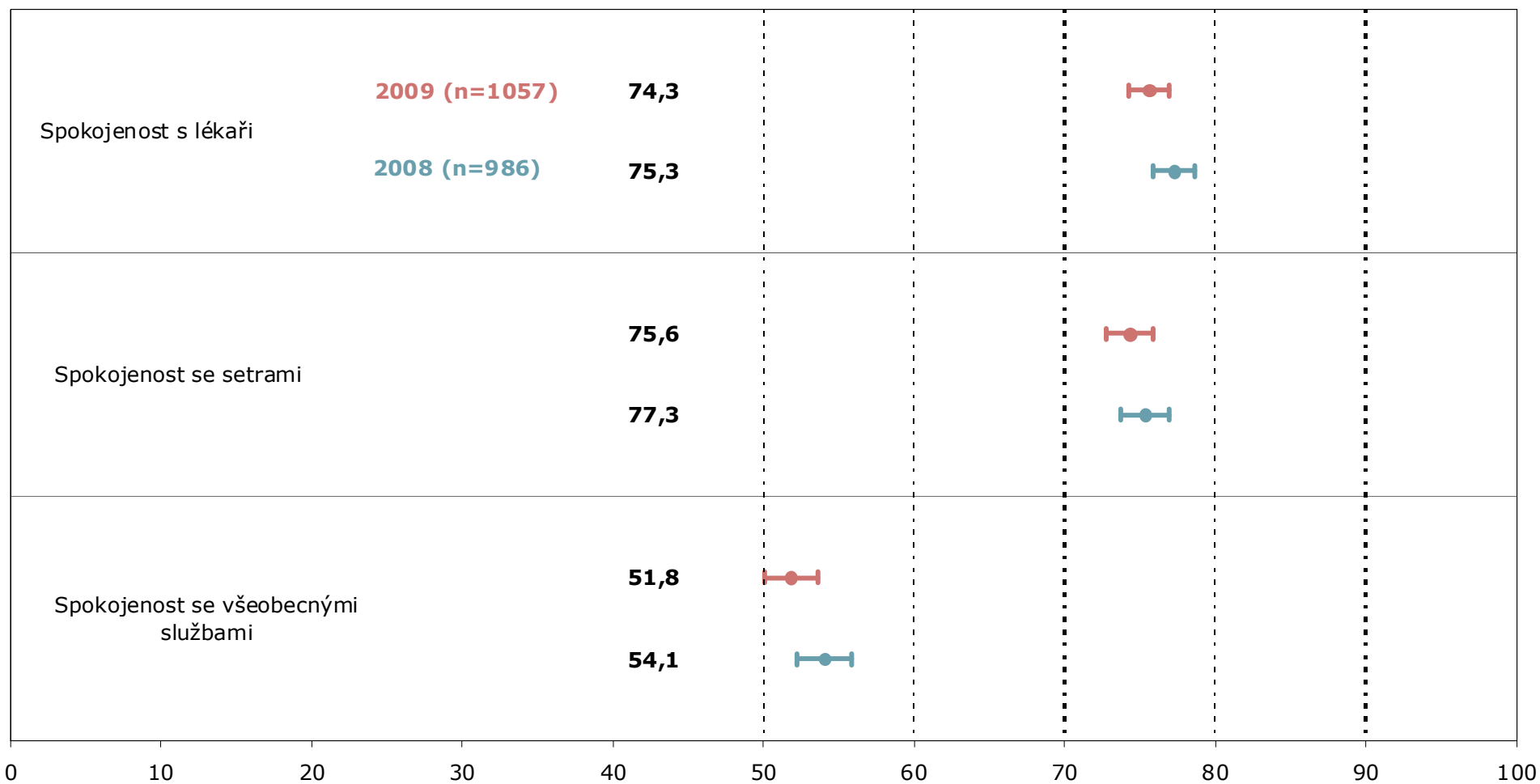
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# FTNsP: Souhrnná spokojenost

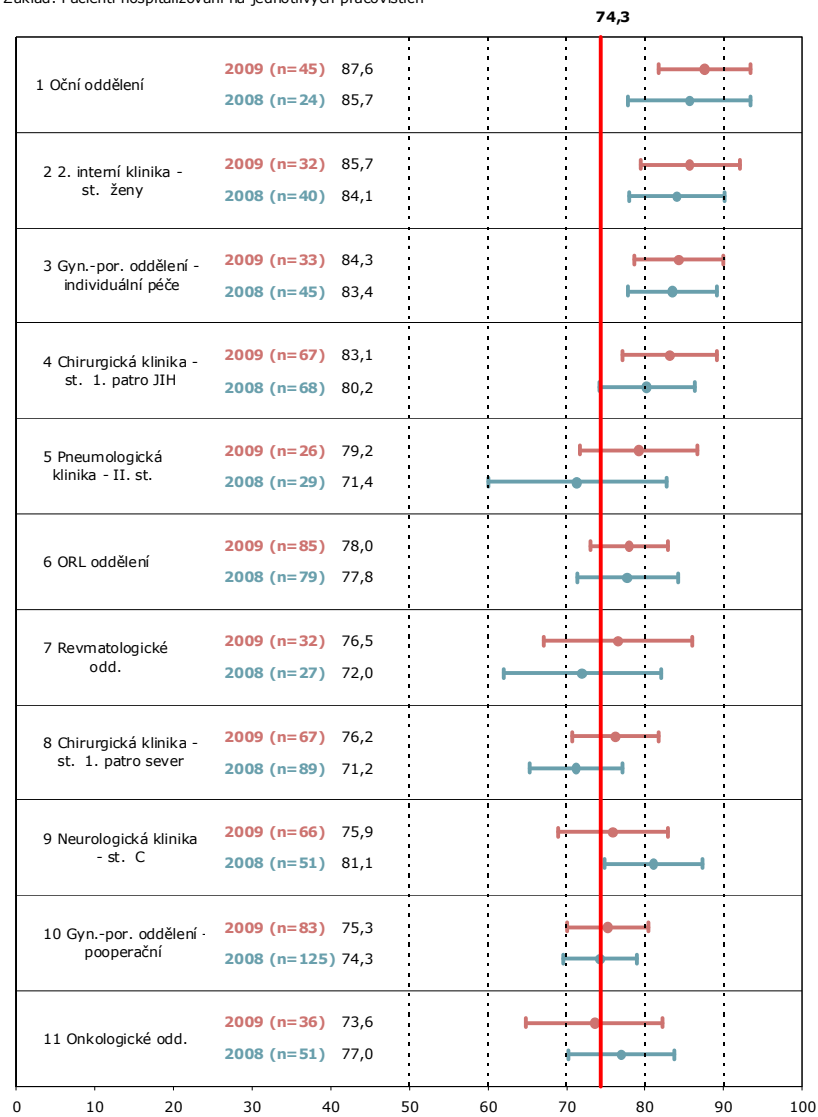
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

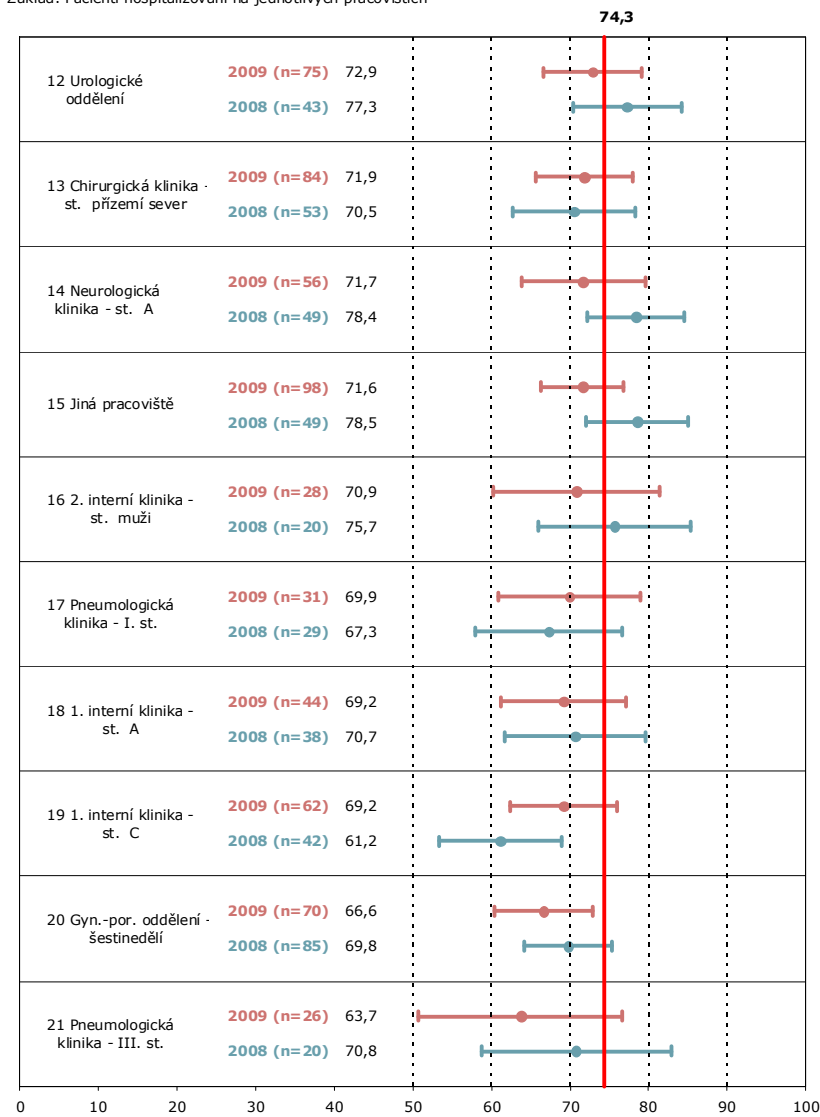
## FTNsP: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



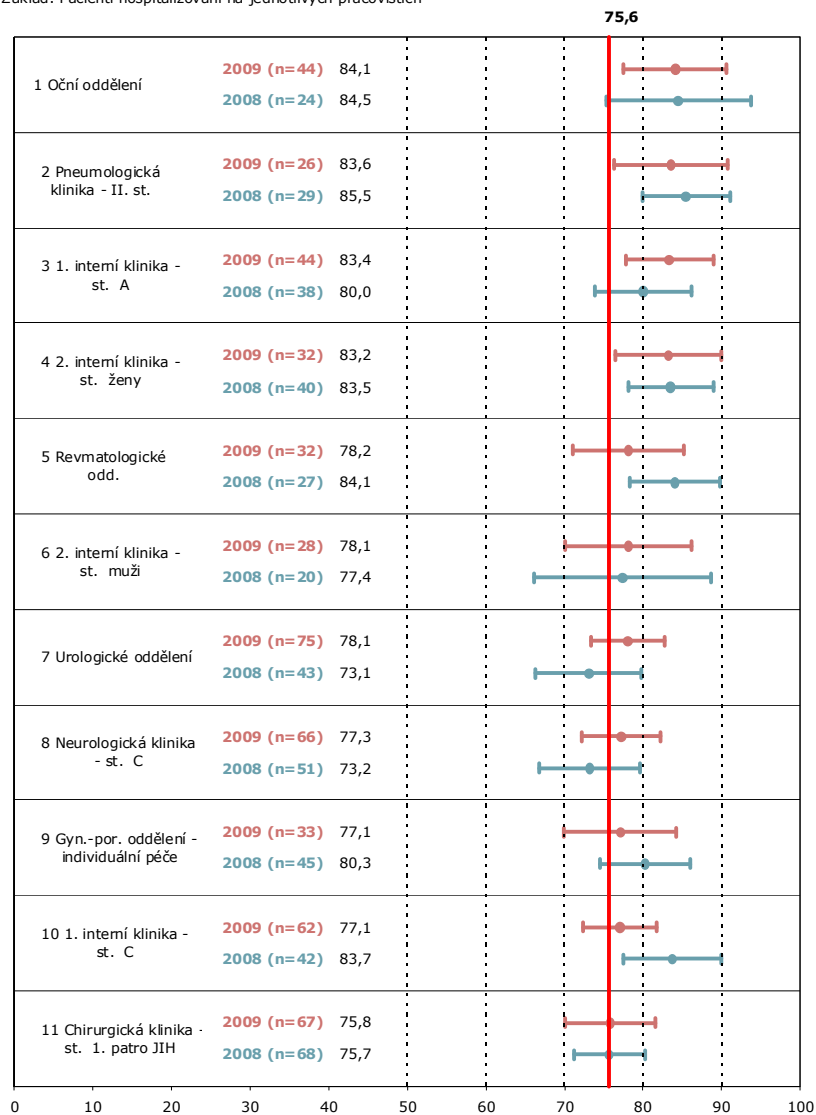
## FTNsP: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



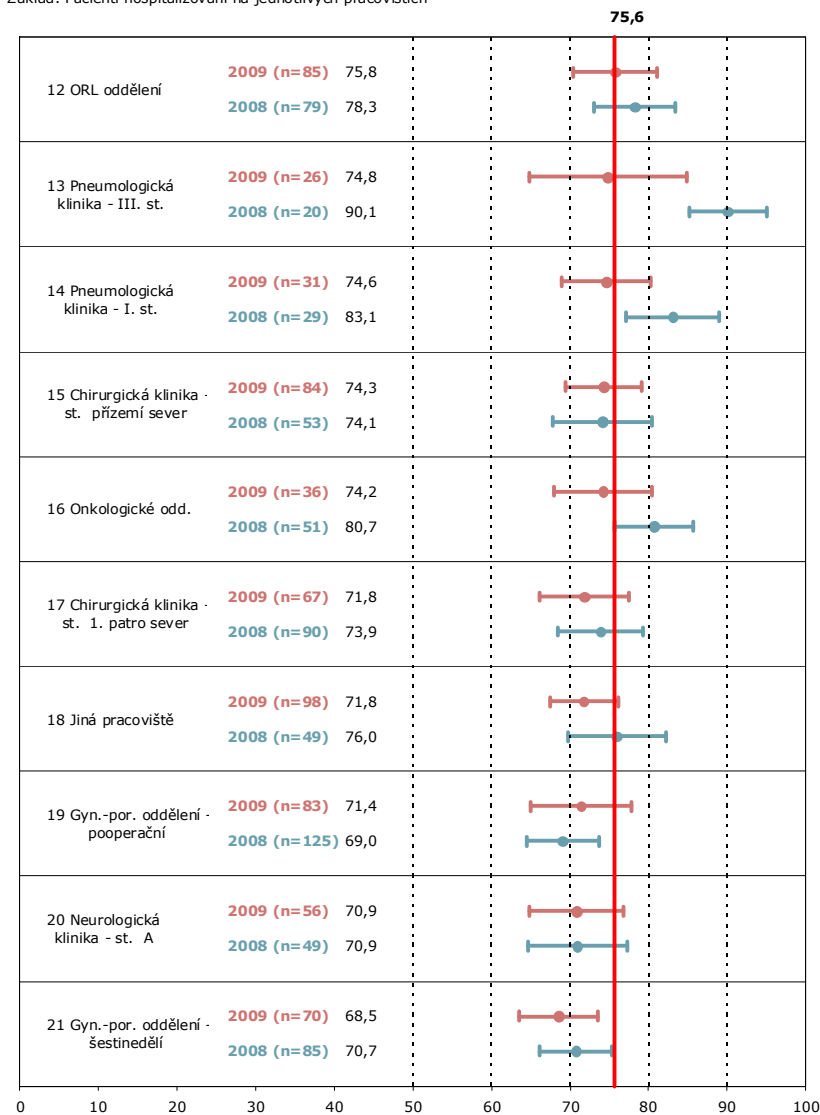
## FTNsP: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



## FTNsP: Spokojenost s lékaři

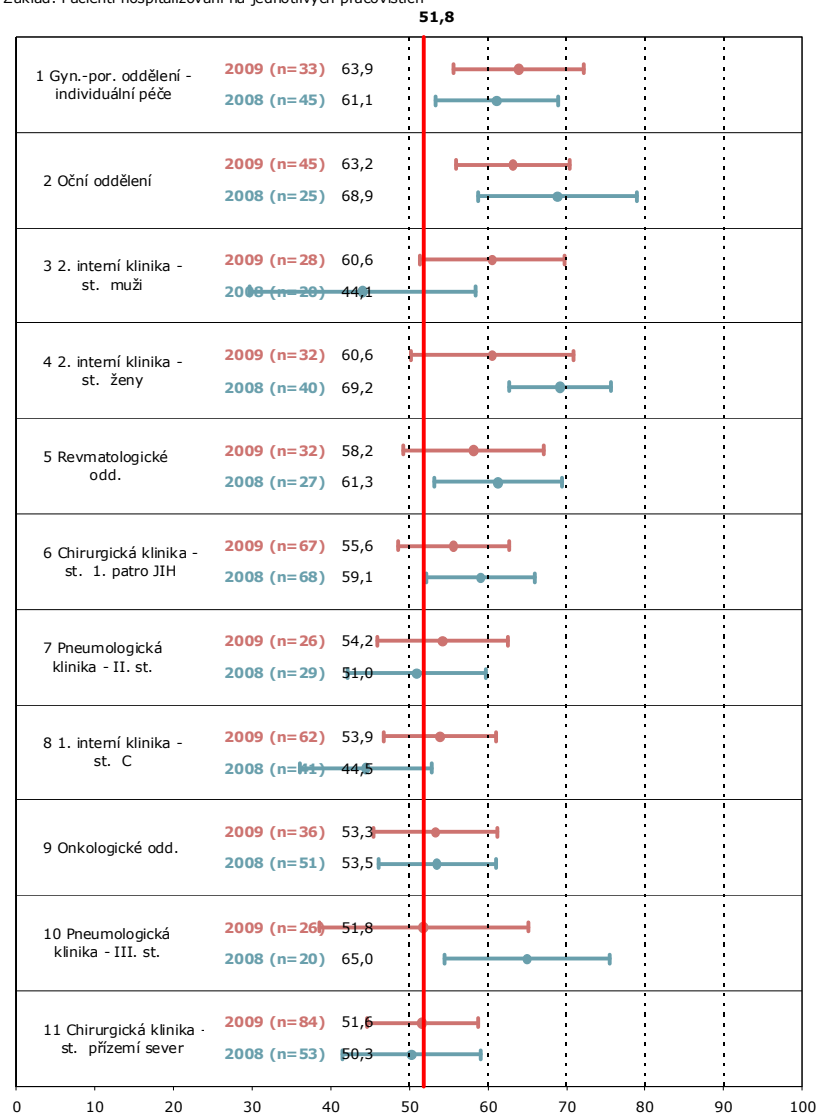
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





## FTNsP: Spokojenost se všeobecnými službami

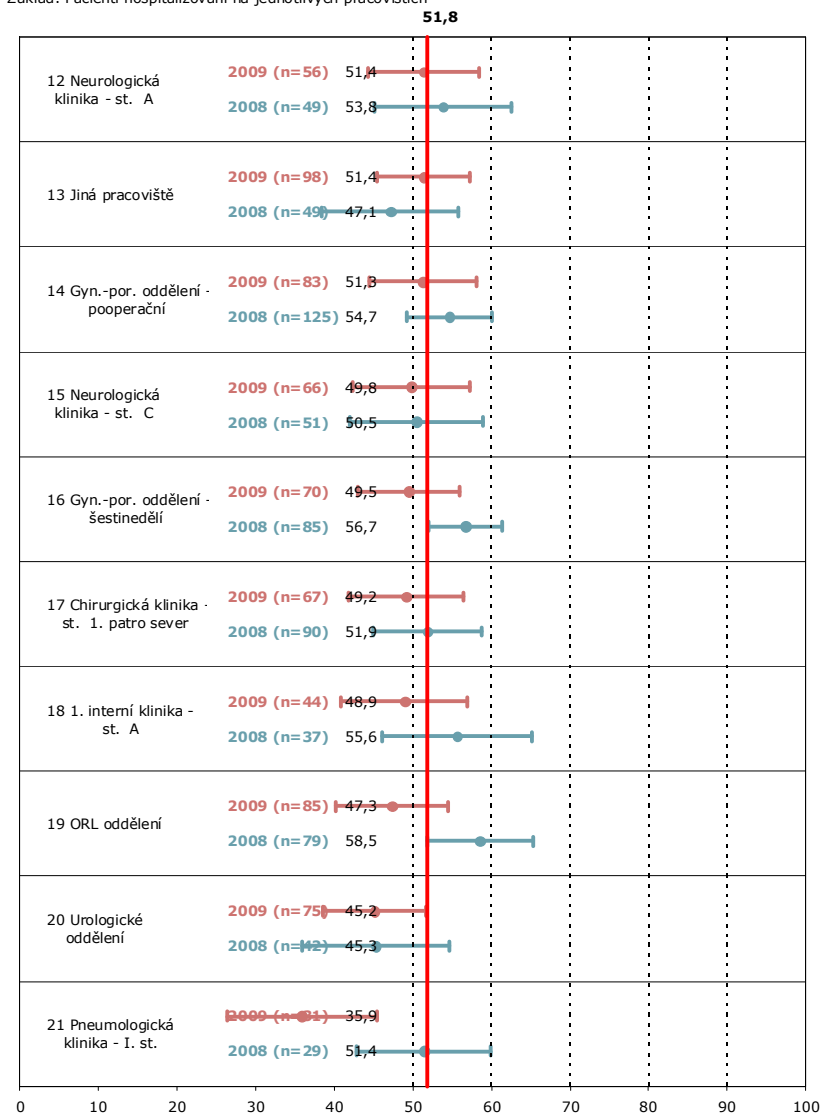
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

## FTNsP: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

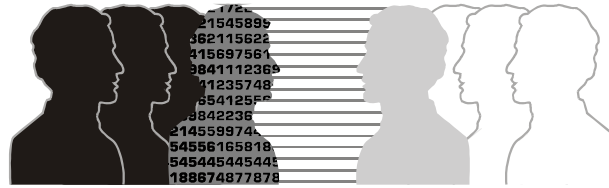


# Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

# Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Oční oddělení	45	86,7	83,5	89,9
2 2. interní klinika - st. ženy	32	81,7	76,6	86,7
3 Pneumologická klinika - II. st.	26	80,3	75,2	85,3
4 Gyn.-por. oddělení - individuální péče	33	79,9	75,3	84,4
5 Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH	67	79,8	75,9	83,8
6 2. interní klinika - st. muži	28	78,6	72,5	84,7
7 ORL oddělení	85	78,2	74,6	81,8
8 Gyn.-por. oddělení - pooperační	83	78,1	74,8	81,4
9 Revmatologické odd.	32	78,0	72,2	83,8
10 Onkologické odd.	36	77,8	73,9	81,8
11 1. interní klinika - st. A	44	77,5	72,9	82,1
12 Urologické oddělení	75	75,7	72,0	79,4
13 Chirurgická klinika - st. přízemí sever	84	75,5	72,1	79,0
14 1. interní klinika - st. C	62	75,3	71,1	79,4
15 Neurologická klinika - st. C	66	75,2	70,9	79,4
16 Chirurgická klinika - st. 1. patro sever	67	74,7	70,5	78,9
17 Neurologická klinika - st. A	56	74,2	70,3	78,2
18 Jiná pracoviště	98	73,0	69,5	76,4
19 Pneumologická klinika - III. st.	26	71,4	63,0	79,8
20 Pneumologická klinika - I. st.	31	69,9	63,5	76,3
21 Gyn.-por. oddělení - šestinedělí	70	69,6	66,2	73,0



# PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

	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
1. interní klinika - st. A								
1. interní klinika - st. C						-		
2. interní klinika - st. muži								
2. interní klinika - st. ženy							-	
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH								
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever		-						-
Chirurgická klinika - st. přízemí sever								
Gyn.-por. oddělení - pooperační								
Gyn.-por. oddělení - individuální péče	+							+
Neurologická klinika - st. A					+			
Neurologická klinika - st. C								
Pneumologická klinika - I. st.	-				-	-		
Pneumologická klinika - II. st.	+	-				+		
Pneumologická klinika - III. st.			-	-				
Urologické oddělení	-				-		-	-
Oční oddělení	+				+	+		+
Onkologické odd.							-	
ORL oddělení					-			
Revmatologické odd.	+						+	+
Jiná pracoviště								

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNSP, 2010

	<b>Respekt, ohled, úcta</b>	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
1. interní klinika - st. A		+					
1. interní klinika - st. C							-
2. interní klinika - st. muži				-			
2. interní klinika - st. ženy							
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH		-					
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever		-	+				
Chirurgická klinika - st. přízemí sever		-					
Gyn.-por. oddělení - pooperační		-					
Gyn.-por. oddělení - individuální péče							
Neurologická klinika - st. A	-	-		-			
Neurologická klinika - st. C		+					
Pneumologická klinika - I. st.							
Pneumologická klinika - II. st.							
Pneumologická klinika - III. st.							
Urologické oddělení		+				-	
Oční oddělení	+					+	+
Onkologické odd.					+		
ORL oddělení							
Revmatologické odd.							
Jiná pracoviště			-				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

	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
1. interní klinika - st. A					-			
1. interní klinika - st. C								
2. interní klinika - st. muži		-			+			
2. interní klinika - st. ženy							-	
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH	+		+					+
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever								
Chirurgická klinika - st. přízemí sever						-	-	
Gyn.-por. oddělení - pooperační					+			
Gyn.-por. oddělení - individuální péče				+	+			+
Neurologická klinika - st. A								
Neurologická klinika - st. C								
Pneumologická klinika - I. st.							-	
Pneumologická klinika - II. st.								
Pneumologická klinika - III. st.	-	-						
Urologické oddělení								
Oční oddělení	+			+	+	+	+	
Onkologické odd.			+			+		
ORL oddělení				-	-		+	
Revmatologické odd.								
Jiná pracoviště	-	-	-	-	-	-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNSP, 2010

	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
1. interní klinika - st. A							
1. interní klinika - st. C							
2. interní klinika - st. muži		+				-	
2. interní klinika - st. ženy							
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH							
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever							-
Chirurgická klinika - st. přízemí sever							
Gyn.-por. oddělení - pooperační			-	+			
Gyn.-por. oddělení - individuální péče	+	+					
Neurologická klinika - st. A	-	-					
Neurologická klinika - st. C		-					
Pneumologická klinika - I. st.		-				-	
Pneumologická klinika - II. st.		-					
Pneumologická klinika - III. st.							
Urologické oddělení							
Oční oddělení	+					+	+
Onkologické odd.		+		-			
ORL oddělení							+
Revmatologické odd.					-		
Jiná pracoviště						-	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# Přehled indikátorů podle pracovišť

## Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

	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
1. interní klinika - st. A	-		-	-							
1. interní klinika - st. C			-	-				+	-		
2. interní klinika - st. muži	+									+	
2. interní klinika - st. ženy	+		+	+	+						
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH	+		+	+							
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever		-									
Chirurgická klinika - st. přízemí sever										+	
Gyn.-por. oddělení - pooperační			-	-	+						
Gyn.-por. oddělení - individuální péče					-					-	
Neurologická klinika - st. A			+								
Neurologická klinika - st. C			+								
Pneumologická klinika - I. st.	-				-			-	-		
Pneumologická klinika - II. st.											
Pneumologická klinika - III. st.	-			-							
Urologické oddělení		-									
Oční oddělení	+	+	+	+	+						
Onkologické odd.			-	-						+	
ORL oddělení		+						+		+	
Revmatologické odd.								-			
Jiná pracoviště	-				-					-	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

## Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNSP, 2010

	<b>Citová opora</b>	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
1. interní klinika - st. A		+				
1. interní klinika - st. C					-	
2. interní klinika - st. muži				-		
2. interní klinika - st. ženy		+				
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH				+		+
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever						
Chirurgická klinika - st. přízemí sever						
Gyn.-por. oddělení - pooperační				+		
Gyn.-por. oddělení - individuální péče						
Neurologická klinika - st. A						
Neurologická klinika - st. C						-
Pneumologická klinika - I. st.	-	-	-			-
Pneumologická klinika - II. st.						
Pneumologická klinika - III. st.						
Urologické oddělení						
Oční oddělení	+	+		+		+
Onkologické odd.						
ORL oddělení						+
Revmatologické odd.						
Jiná pracoviště						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

## Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNsP, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. interní klinika - st. A				
1. interní klinika - st. C				
2. interní klinika - st. muži				
2. interní klinika - st. ženy				
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH				
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever				
Chirurgická klinika - st. přízemí sever				
Gyn.-por. oddělení - pooperační				
Gyn.-por. oddělení - individuální péče				
Neurologická klinika - st. A				
Neurologická klinika - st. C				
Pneumologická klinika - I. st.				-
Pneumologická klinika - II. st.				
Pneumologická klinika - III. st.				
Urologické oddělení				
Oční oddělení				
Onkologické odd.				
ORL oddělení				
Revmatologické odd.				
Jiná pracoviště				+

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FTNSp, 2010

	<b>Propuštění a pokračování péče</b>	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
1. interní klinika - st. A		+				
1. interní klinika - st. C						-
2. interní klinika - st. muži		-				
2. interní klinika - st. ženy						
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH						
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever						
Chirurgická klinika - st. přízemí sever						
Gyn.-por. oddělení - pooperační		+				-
Gyn.-por. oddělení - individuální péče						
Neurologická klinika - st. A						
Neurologická klinika - st. C						
Pneumologická klinika - I. st.		-		-	+	
Pneumologická klinika - II. st.						
Pneumologická klinika - III. st.					-	
Urologické oddělení						
Oční oddělení	+					+
Onkologické odd.						
ORL oddělení						
Revmatologické odd.					-	
Jiná pracoviště						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )



# ZÁKLADNÍ FREKVENCE

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	3,8%	44	6,0%	64	4,9%	108
	Neplánovaně, jako akutní případ	44,3%	508	41,3%	438	42,9%	946
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	46,1%	523	47,0%	499	46,5%	1 027
	Byl(a) jsem převezzen(a) odjinud	5,7%	68	5,7%	60	5,7%	125
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,9%	42	6,3%	31	7,1%	73
	Nečekal(a) jsem	33,0%	175	33,7%	168	33,4%	343
	2-3 dny	6,6%	35	9,8%	49	8,1%	84
	Do jednoho týdne	16,1%	85	17,7%	88	16,8%	173
	Do jednoho měsíce	29,6%	157	26,4%	132	28,1%	289
	Do půl roku	5,6%	29	5,3%	27	5,5%	56
	Do roka	0,3%	2	0,3%	1	0,2%	2
	Do dvou let	0,1%	1			0,1%	1
	Nevím	1,1%	6	0,5%	2	0,8%	8
	Total	100,0%	523	100,0%	499	100,0%	1 027

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	7,3%	38	5,6%	28	6,5%	66
	Ne	87,1%	461	89,6%	447	88,3%	907
	Ano, jednou	4,8%	26	4,1%	20	4,5%	46
	Ano, 2-3x	0,7%	4	0,2%	1	0,5%	5
	Ano, 4x nebo vícekrát			0,2%	1	0,1%	1
	Nevím			0,2%	1	0,1%	1
	Total	100,0%	523	100,0%	499	100,0%	1 027

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	8,8%	46	6,7%	33	7,8%	80
	Příliš dlouhá	1,9%	10	1,9%	10	1,9%	20
	Tak akorát	56,9%	301	61,5%	307	59,1%	607
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	27,5%	145	25,0%	124	26,3%	270
	Nevím	5,0%	26	4,9%	24	4,9%	51
	Total	100,0%	523	100,0%	499	100,0%	1 027

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10,5%	55	11,0%	55	10,7%	110
	Ano	2,5%	13	2,4%	12	2,5%	25
	Ne	87,0%	460	86,6%	432	86,8%	892
Total	100,0%	523	100,0%	499	100,0%	1 027	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mě:	Neuvedeno	1,5%	17	2,6%	28	2,0%	45
	Velmi dobře a profesionálně	72,1%	826	76,3%	810	74,1%	1 636
	Průměrně	23,5%	270	19,0%	202	21,3%	471
	Velmi špatně	0,9%	10	1,1%	11	1,0%	22
	Nevzpomínám si	2,0%	23	1,0%	11	1,5%	33
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,6%	18	2,8%	23	2,2%	48
	Ano	74,6%	855	79,6%	844	77,0%	1 699
	Ano, v omezené míře	20,3%	232	15,9%	168	18,1%	401
	Ne, sčkoliv jsem js zřádal(a)	0,4%	4	0,3%	3	0,3%	7
	Ne, nezádal(a) jsem informace	3,2%	37	1,5%	16	2,4%	52
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,7%	19	3,3%	35	2,4%	54
	Do 15 minut	52,8%	606	53,2%	564	53,0%	1 170
	Méně než 1 hodinu	29,1%	334	26,7%	283	28,0%	617
	Alešpoň jednu, ale méně než dvě hodinu	8,1%	93	10,2%	108	9,1%	200
	Dvě a více hodin	4,9%	56	4,5%	47	4,7%	103
	Nepamatuji si	3,4%	39	2,2%	24	2,8%	63
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	6,0%	69	8,2%	87	7,1%	156
	1-nejlepší známka	55,3%	634	55,9%	593	55,6%	1 227
	2	29,7%	340	28,8%	305	29,3%	646
	3	6,8%	78	5,3%	56	6,1%	134
	4	1,6%	18	1,5%	16	1,6%	35
	5-nejhorší známka	0,2%	3	0,2%	2	0,2%	5
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	5,4%	61	6,1%	64	5,7%	126
	Ne	68,8%	789	68,2%	723	68,5%	1 512
	Ano, hluk ostatních pacientů	16,9%	193	15,1%	161	16,0%	354
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,4%	15	1,6%	17	1,5%	32
	Ano, hluk zvenčí	7,5%	87	9,1%	96	8,3%	183
	Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokoju?	Neuvedeno	1,4%	16	2,2%	23	1,8%	40
	Velmi spokojen(a)	69,8%	800	69,2%	733	69,5%	1 533
	Svíše spokojen(a)	26,8%	307	27,3%	290	27,1%	597
	Svíše nespokojen(a)	1,6%	18	1,2%	12	1,4%	31
	Velmi nespokojen(a)	0,4%	4	0,1%	1	0,2%	5
	Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprchy?	Neuvedeno	1,5%	17	2,4%	26	1,9%	42
	Velmi spokojen(a)	51,2%	588	51,1%	542	51,1%	1 130
	Svíše spokojen(a)	39,3%	451	33,9%	359	36,7%	810
	Svíše nespokojen(a)	5,2%	59	8,4%	89	6,7%	148
	Velmi nespokojen(a)	1,5%	17	3,1%	33	2,3%	51
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,4%	16	1,1%	12	1,2%	27
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,9%	10	2,1%	22	1,5%	32
	Ano	70,2%	804	71,9%	762	71,0%	1 566
	Spíše ano	21,0%	240	18,3%	194	19,7%	434
	Spíše ne	5,4%	61	5,6%	53	5,6%	124
	Ne	2,5%	28	2,1%	19	2,1%	47
	Nevím	0,2%	2	0,1%	1	0,1%	3
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	3,0%	35	5,3%	56	4,1%	91
	Ano	52,7%	604	52,9%	561	52,8%	1 165
	Spíše ano	22,6%	263	21,7%	230	22,1%	493
	Spíše ne	13,4%	154	10,6%	113	12,1%	267
	Ne	5,7%	65	7,1%	76	6,4%	141
	Nevím	2,5%	29	2,4%	25	2,5%	54
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	4,0%	46	5,4%	58	4,7%	104
	Ano	82,6%	946	86,7%	919	84,5%	1 866
	Spíše ano	6,8%	78	5,4%	57	6,1%	135
	Spíše ne	0,6%	6	0,3%	3	0,4%	10
	Ne	0,4%	4	0,4%	3	0,7%	15
	Nevím	5,1%	58	1,8%	19	3,5%	78
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,5%	28	4,4%	47	3,4%	75
	Velmi dobrá	14,6%	168	12,4%	131	13,5%	299
	Spíše dobrá	56,3%	645	55,9%	593	56,1%	1 239
	Spíše špatná	19,1%	218	19,0%	201	19,0%	419
	Velmi špatná	5,1%	58	5,6%	59	5,3%	117
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,5%	29	2,8%	30	2,7%	59
	Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,9%	22	3,6%	36	2,7%	60
	Ano	37,9%	434	39,3%	417	38,6%	852
	Ne	54,3%	622	52,3%	555	53,4%	1 177
	Nevím	5,9%	67	4,7%	50	5,3%	118
	Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,5%	28	3,6%	39	3,0%	67
	Příliš mnoho	7,4%	85	9,3%	99	8,3%	184
	Přiměřené	81,3%	932	78,9%	837	80,2%	1 770
	Příliš málo	5,9%	68	4,7%	49	5,3%	117
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,5%	29	3,5%	37	3,1%	69
	Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%



# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,0%	23	4,3%	45	3,1%	68
	Ano	88,4%	1 013	87,4%	927	87,9%	1 940
	Ne	6,4%	73	5,2%	55	5,8%	128
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,3%	37	3,2%	34	3,2%	71
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,9%	44	5,3%	56	4,5%	100
	Velmi spokojen(a)	38,6%	443	38,1%	404	38,3%	846
	Svíše spokojen(a)	38,3%	439	39,2%	415	38,8%	855
	Svíše nespokojen(a)	6,1%	70	5,8%	61	6,0%	132
	Velmi nespokojen(a)	1,7%	19	1,1%	11	1,4%	31
	Nevím	11,4%	131	10,6%	112	11,0%	243
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,8%	21	2,3%	24	2,0%	45
	Ano	0,8%	9	0,7%	7	0,7%	16
	Ne	96,9%	1 111	96,4%	1 023	96,7%	2 134
	Nevím	0,5%	6	0,6%	7	0,6%	13
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,5%	28	3,4%	36	2,9%	64
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	62,7%	718	63,5%	677	63,2%	1 395
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	21,4%	245	19,6%	208	20,5%	453
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	13,5%	154	13,2%	140	13,3%	294
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	5,2%	60	6,1%	65	5,7%	125
	Ano	89,6%	1 027	88,9%	944	89,3%	1 970
	Ne	5,2%	59	4,9%	52	5,1%	112
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	5,4%	62	6,1%	64	5,7%	126
	Velmi dobrý	54,3%	622	58,8%	634	56,9%	1 257
	Dobry	38,7%	443	32,4%	344	35,6%	787
	Nepříliš dobrý	1,4%	16	1,7%	18	1,5%	34
	Špatný	0,2%	2	0,1%	1	0,1%	3
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,9%	33	3,5%	37	3,2%	71
	Vždy	57,8%	663	60,8%	645	59,2%	1 308
	Většinou	31,0%	355	27,7%	294	29,4%	649
	Občas	3,2%	37	3,9%	41	3,6%	78
	Nidky	0,2%	2	0,3%	3	0,2%	5
	Neptal(a) jsem se	4,9%	57	3,8%	40	4,4%	97
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	4,3%	50	4,6%	49	4,5%	98
	Vždy	55,7%	638	56,5%	599	56,1%	1 238
	Většinou	16,6%	190	18,2%	193	17,4%	383
	Občas	2,8%	33	2,8%	30	2,8%	63
	Nidky	0,2%	2	0,3%	4	0,3%	6
	Neměla jsem strach ani obavy	18,9%	217	17,6%	187	18,3%	403
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,8%	66	7,7%	82	6,7%	148
	Často	2,1%	24	2,8%	30	2,5%	54
	Občas	7,4%	85	5,9%	63	6,7%	148
	Nidky	84,7%	971	83,5%	814	84,1%	1 785
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,9%	68	7,5%	79	6,7%	147
	Ano	85,4%	978	82,1%	871	83,8%	1 850
	Ne	8,7%	100	10,4%	110	9,5%	210
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,0%	23	2,1%	23	2,1%	46
	Vždy	59,8%	683	62,7%	666	61,1%	1 349
	Většinou	21,8%	245	20,5%	218	21,2%	463
	Občas	2,3%	26	2,1%	22	2,2%	48
	Nidky	0,1%	1	0,3%	3	0,2%	3
	Neptal(a) jsem se	5,0%	57	3,0%	32	4,0%	89
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,0%	34	2,7%	29	2,9%	63
	Vždy	59,7%	682	62,7%	666	61,1%	1 348
	Většinou	16,2%	185	15,0%	159	15,6%	345
	Občas	3,1%	35	2,6%	28	2,9%	63
	Nidky	0,5%	6	0,4%	5	0,5%	11
	Neměla jsem strach ani obavy	17,6%	202	16,4%	174	17,0%	376
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,4%	51	5,5%	59	5,0%	109
	Často	2,2%	25	2,9%	25	2,2%	49
	Občas	4,5%	51	4,1%	44	4,3%	95
	Nídky	88,9%	1 019	88,0%	934	88,5%	1 953
Total		1 146	1 061		2 207		

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	2,1%	24	1,5%	16	1,8%	40
	Určitě ano	77,7%	890	78,2%	829	77,9%	1 720
	Většinou ano	19,6%	225	19,7%	209	19,7%	434
	Většinou ne	0,5%	6	0,5%	5	0,5%	11
	Vůbec ne	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
Total		1 146	1 061		2 207		

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,3%	38	4,6%	49	3,9%	87
	Často	1,5%	17	2,3%	25	1,9%	42
	Občas	13,3%	152	8,2%	87	10,8%	239
	Nídky	81,9%	939	84,9%	900	83,3%	1 839
Total		1 146	1 061		2 207		

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,7%	20	2,8%	30	2,3%	50
	Určitě ano	75,5%	865	76,4%	810	75,9%	1 675
	Spíše ano	20,6%	236	19,1%	203	19,9%	439
	Spíše ne	0,9%	10	1,3%	14	1,1%	24
	Určitě ne	0,1%	1	0,2%	2	0,1%	3
	Nevím	1,2%	13	0,3%	3	0,7%	16
Total		1 146	1 061		2 207		

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,6%	41	4,9%	52	4,2%	93
	Ano	21,1%	241	22,3%	231	22,3%	472
	Ne	47,0%	539	47,1%	500	47,0%	1 038
	Nevím	28,4%	325	24,3%	258	26,4%	584
Total		1 146	1 061		2 207		

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí i hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,4%	51	6,0%	64	5,2%	115
	Ano	62,5%	716	64,0%	679	63,2%	1 395
	Ne	6,0%	69	6,2%	66	6,1%	134
	Nevím	27,1%	310	23,8%	252	25,5%	562
	Total		1 146	1 061		2 207	

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	5,4%	62	5,6%	59	5,5%	121
	Vždy	64,8%	743	67,3%	714	66,0%	1 457
	Občas	23,1%	265	20,9%	222	22,0%	486
	Někdy	4,2%	48	4,0%	42	4,1%	90
	Lékař se mnou nehovořil	2,5%	29	2,2%	24	2,4%	53
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,6%	41	5,1%	54	4,3%	95
	Vždy	75,9%	870	76,0%	806	76,0%	1 676
	Občas	17,9%	205	16,5%	175	17,2%	380
	Někdy	2,6%	29	2,5%	26	2,5%	56
Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207	

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,8%	32	3,0%	32	2,9%	64
	Velmi spokojen(a)	65,1%	747	68,8%	730	66,9%	1 476
	Spíše spokojena(a)	22,1%	254	20,8%	220	21,5%	474
	Spíše nespokojena(a)	1,0%	11	0,5%	6	0,8%	17
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	8,9%	102	6,8%	73	7,9%	174
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,8%	32	4,0%	43	3,4%	75
	Ano	77,9%	893	80,4%	853	79,1%	1 746
	Ne	8,1%	93	5,8%	61	7,0%	154
	Nevím	11,2%	128	9,8%	104	10,5%	232
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,9%	67	5,8%	61	5,8%	128
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,8%	20	1,2%	13	1,5%	33
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,4%	50	4,2%	44	4,3%	95
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	8,9%	101	6,1%	57	7,5%	158
	Termíny byly vždy dodrženy	70,1%	803	72,6%	770	71,3%	1 573
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,1%	70	8,4%	89	7,2%	159
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	3,0%	34	1,7%	18	2,4%	52
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na útlivost bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,4%	50	5,1%	54	4,7%	105
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,5%	17	0,7%	8	1,1%	25
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	58,3%	668	57,0%	605	57,7%	1 273
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,7%	19	1,3%	14	1,5%	34
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,2%	300	29,5%	313	27,8%	613
	Nevím	7,9%	91	6,3%	67	7,1%	158
	Total	100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	10,3%	119	9,3%	98	9,8%	217
	Ne	80,0%	916	80,9%	858	80,4%	1 775
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,4%	50	3,8%	41	4,1%	91
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,2%	3	0,4%	4	0,3%	6
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,4%	16	1,1%	11	1,2%	27
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,9%	11	2,9%	30	1,9%	41
	Ano, z jiného důvodu	2,8%	32	1,7%	18	2,3%	50
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	11,0%	126	9,3%	99	10,2%	225
	Jasně a srozumitelně	85,3%	977	87,2%	925	86,2%	1 903
	Málo srozumitelně	2,6%	30	2,5%	27	2,5%	56
	Nerosrozumitelně	0,2%	3	0,2%	2	0,1%	2
	Nevysvětlili vůbec	0,9%	11	1,0%	10	1,0%	21
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	13,6%	156	12,7%	135	13,2%	291
	Jasně a srozumitelně	77,2%	885	78,9%	837	78,0%	1 722
	Málo srozumitelně	4,4%	50	3,3%	35	3,9%	85
	Nerosrozumitelně	0,3%	3	0,3%	3	0,3%	6
	Nefekl vůbec	4,5%	52	4,8%	51	4,7%	103
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	13,8%	158	12,5%	132	13,1%	290
	Jasně a srozumitelně	44,7%	512	47,6%	505	46,1%	1 018
	Málo srozumitelně	1,8%	20	1,0%	10	1,4%	30
	Nerosrozumitelně	0,2%	3	0,3%	3	0,3%	6
	Nevysvětlili vůbec	3,4%	39	4,7%	50	4,0%	89
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	36,0%	413	34,0%	361	35,1%	774
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	12,1%	138	14,7%	156	13,3%	294
	Ano	11,0%	126	9,2%	97	10,1%	223
	Ne	6,8%	78	8,1%	86	7,4%	164
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	70,2%	804	68,0%	722	69,1%	1 526
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a lčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,4%	38	4,8%	51	4,1%	90
	Určitě ano	73,7%	845	74,9%	795	74,3%	1 640
	Spíše ano	21,9%	251	19,8%	210	20,9%	461
	Spíše ne	0,6%	7	0,4%	4	0,5%	11
	Určitě ne	0,3%	4	0,1%	2	0,2%	5
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

# Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,0%	46	5,1%	54	4,5%	100
	Vyjimečně velká	34,4%	394	33,3%	353	33,9%	747
	Velká	59,1%	678	59,1%	627	59,1%	1 304
	Malá	2,5%	28	2,1%	22	2,3%	50
	Nedostatečná			0,5%	5	0,2%	5
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	13,9%	159	15,5%	165	14,7%	324
	Velmi spokojen(a)	45,1%	517	49,0%	520	47,0%	1 037
	Spíše spokojena(a)	38,8%	445	33,1%	351	36,1%	796
	Spíše nespokojena(a)	1,7%	19	2,0%	22	1,9%	41
	Zcela nespokojena(a)	0,5%	5	0,3%	4	0,4%	9
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,8%	43	4,1%	43	3,9%	87
	Výborná	51,9%	594	53,3%	566	52,6%	1 160
	Velmi dobrá	35,8%	410	35,0%	372	35,4%	782
	Dobrá	8,2%	93	6,9%	73	7,5%	166
	Dostatečná	0,4%	4	0,6%	6	0,5%	10
	Nedostatečná	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	9,6%	110	10,6%	112	10,1%	223
	Lepší	77,1%	884	76,0%	806	76,6%	1 690
	Stejný	12,1%	138	12,7%	135	12,4%	274
	Horší	1,2%	13	0,7%	8	1,0%	21
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,5%	63	5,5%	58	5,5%	121
	Určitě ano	60,5%	694	64,7%	686	62,5%	1 380
	Spíše ano	31,0%	355	27,5%	292	29,3%	647
	Spíše ne	2,7%	31	1,6%	17	2,2%	48
	Určitě ne	0,3%	3	0,7%	8	0,5%	11
Total		100,0%	1 146	100,0%	1 061	100,0%	2 207



# VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE



# Všeobecná fakultní nemocnice: Shrnutí výsledků

## Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 60 % žen a 40 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 28 % pacientů. 2/3 pacientů byly přijaty plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Všeobecné fakultní nemocnici není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Geriatrické kliniky, Onkologické kliniky a Oční kliniky st. 1.

## Spokojenost v jednotlivých dimenzích

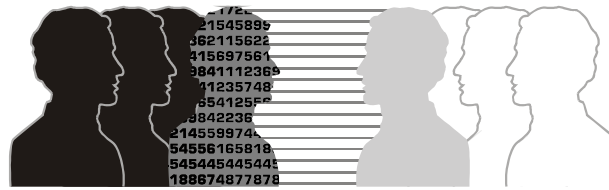
- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s koordinací a integrací péče, citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Zajišťování citových a duchovních potřeb

## Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 76 %, s **lékaři** 79 % a se **všeobecnými službami** 59 %.





# OBEČNÉ

# Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.

- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení Všeobecné fakultní nemocnice:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> I.Interní klinika hemato st.1   | <input type="checkbox"/> Chirurgická klinika st. 4          |
| <input type="checkbox"/> I.Interní klinika hemato st. 2  | <input type="checkbox"/> Chirurgická klinika st. 5          |
| <input type="checkbox"/> II.Interní klinika kardio st. 1 | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. P                  |
| <input type="checkbox"/> II.Interní klinika kardio st. 2 | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. G2                 |
| <input type="checkbox"/> II.Interní klinika kardio st. 3 | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. G3                 |
| <input type="checkbox"/> III.Interní klinika endo st. 1  | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. G4                 |
| <input type="checkbox"/> III.Interní klinika endo st. 2  | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. P5                 |
| <input type="checkbox"/> III.Interní klinika endo st. 3  | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. G6                 |
| <input type="checkbox"/> III.Interní klinika endo st. 4  | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. P7                 |
| <input type="checkbox"/> III.Interní klinika endo st. 5  | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. P8                 |
| <input type="checkbox"/> IV.Interní klinika gastro st. 1 | <input type="checkbox"/> Gyn.-porod. kl. P9                 |
| <input type="checkbox"/> IV.Interní klinika gastro st. 2 | <input type="checkbox"/> Urologická klinika st. 1           |
| <input type="checkbox"/> IV.Interní klinika gastro st. 3 | <input type="checkbox"/> Urologická klinika st. 2           |
| <input type="checkbox"/> IV.Interní klinika gastro st. 4 | <input type="checkbox"/> Otorinolaryngologické odd.         |
| <input type="checkbox"/> Klinika nefrologie st. 1        | <input type="checkbox"/> Stomatologická klinika st. 2       |
| <input type="checkbox"/> Klinika nefrologie st. 2        | <input type="checkbox"/> Stomatologická klinika st. 3       |
| <input type="checkbox"/> Neurologická klinika st. 2      | <input type="checkbox"/> Onkologická klinika                |
| <input type="checkbox"/> Neurologická klinika st. 4      | <input type="checkbox"/> Dermatovenerologická klinika st. 1 |
| <input type="checkbox"/> Neurologická klinika st. 5      | <input type="checkbox"/> Dermatovenerologická klinika st. 2 |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika otevř. 1  | <input type="checkbox"/> Oční klinika st. 1                 |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika otevř. 2  | <input type="checkbox"/> Oční klinika st. 2                 |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika otevř. 3  | <input type="checkbox"/> Interní oddělení Strahov st. 1     |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika uzavř. 1  | <input type="checkbox"/> Interní oddělení Strahov st. 2     |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika uzavř. 2  | <input type="checkbox"/> Geriatrická klinika st. 1          |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrická klinika uzavř. 3  | <input type="checkbox"/> Geriatrická klinika st. 2          |
| <input type="checkbox"/> Klinika nemocí z povolání       | <input type="checkbox"/> Geriatrická klinika st. 3          |
| <input type="checkbox"/> Chirurgická klinika st. 1       | <input type="checkbox"/> Geriatrická klinika st. 4          |
| <input type="checkbox"/> Chirurgická klinika st. 2       |   |
| <input type="checkbox"/> Chirurgická klinika st. 3       |   |

## Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

# Parametry projektu

## Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1878
- Termín dotazování: listopad 2009  
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

## Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 2796
- Počet nezařazených pacientů: 290
- Počet validních dotazníků: 1830
- **Návratnost: 73 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

## Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 58
- Počet pracovišť s  $n < 20$ : 17
  - Gyn.-porod. kl. G6 (n=17) -> zpracovány klasicky
  - IV. Interní klinika gastro st. 1 (n=17) spojená se st.2; IV. Interní klinika gastro st. 3 (n=16) a st.4 -> spojeny do jedné
  - III. Interní klinika endo st. 2 (n=23) -> spojená s III. Interní klinika endo st. 3
  - Chirurgická klinika st. 2 (n=25) -> spojená s Chirurgická klinika st. 3 - z důvodů srovnání s rokem 2008
  - Interní oddělení Strahov st. 2 (n=13) -> spojená s Interní oddělení Strahov st. 1
  - Geriatrická klinika st. 1 (n=4), st. 2 (n=1), st. 3 (n=6), st. 4 (n=3) -> spojeny do jedné
  - Psychiatrická klinika uzavřené i otevřené byly spojeny do dvou oddělení

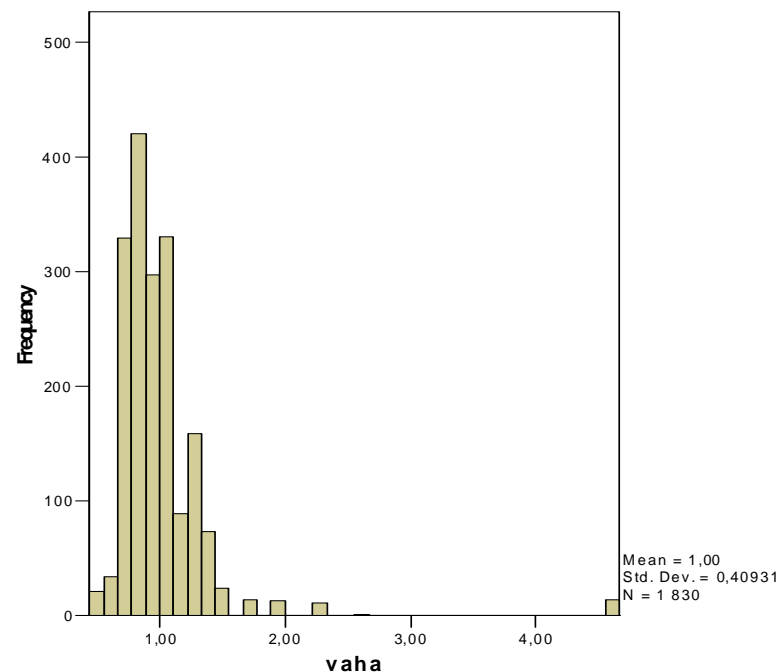
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 8

- Gynekologicko-porodnická klinika - P0, P5, P7, P8, P9
- Psychiatrická klinika uzavř. - 1,2,3

## Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 4,5

Rozložení vah ukazuje tento histogram:



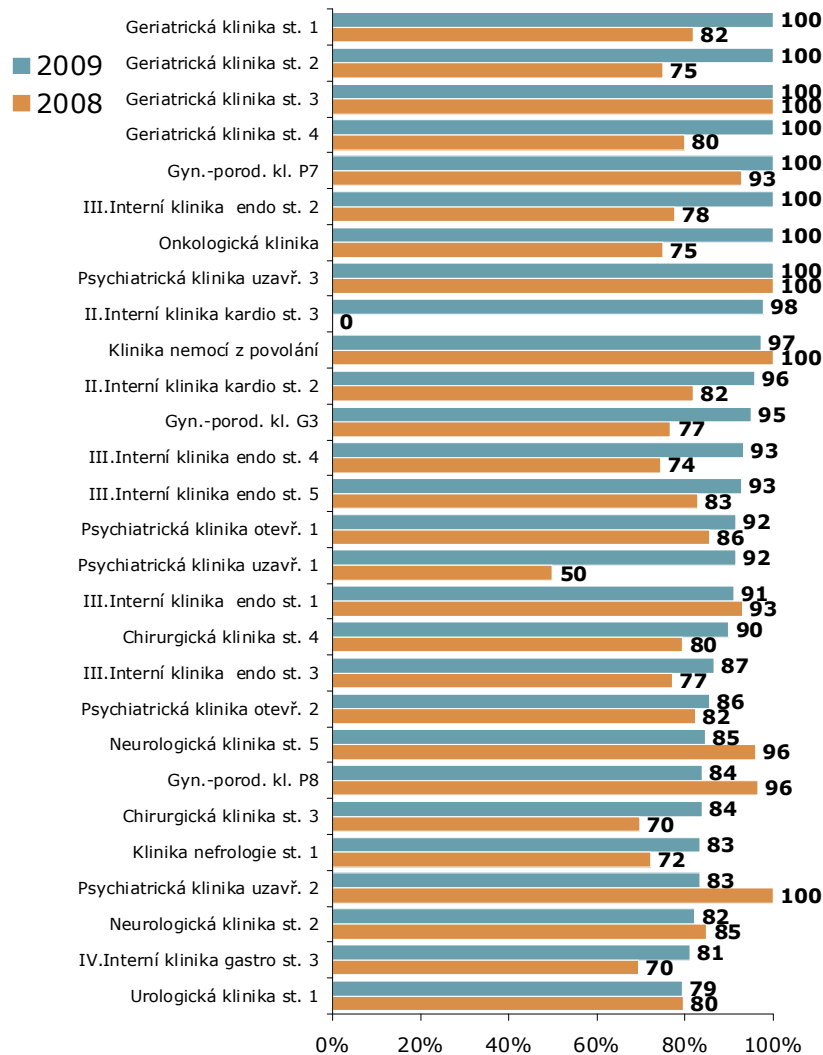
## Vyplňování dotazníků

- 97 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

# Návratnost dotazníků

## Návratnost dotazníků

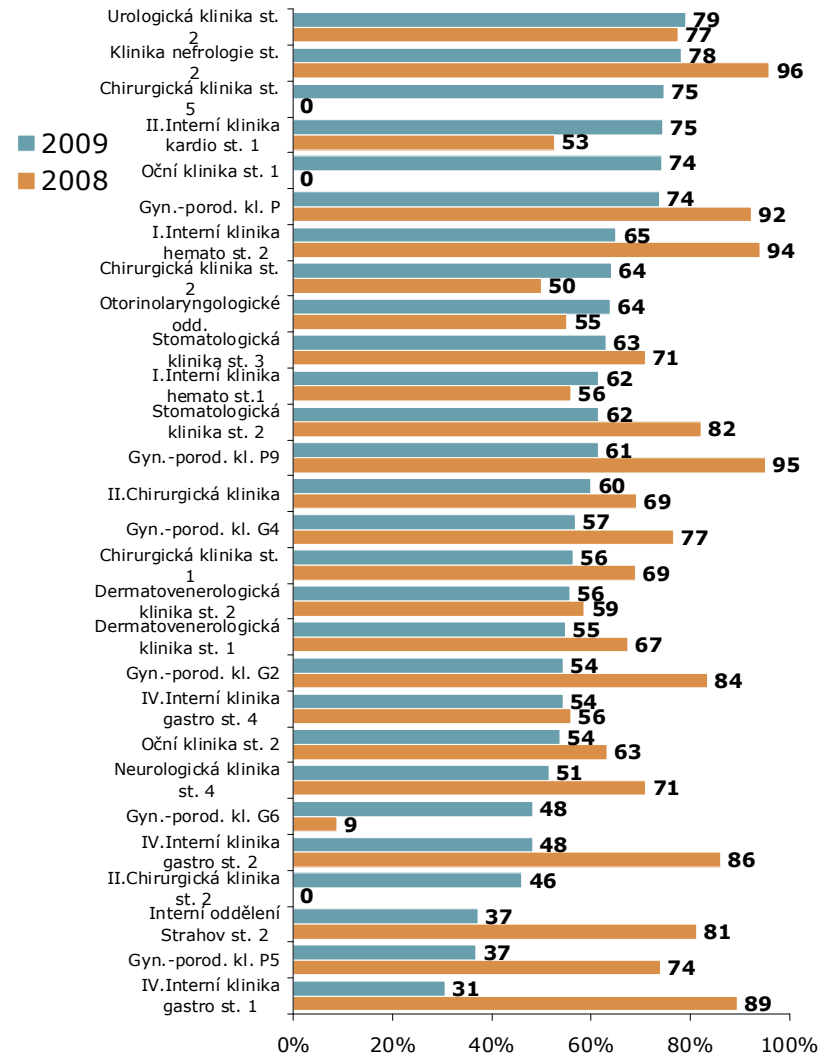
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

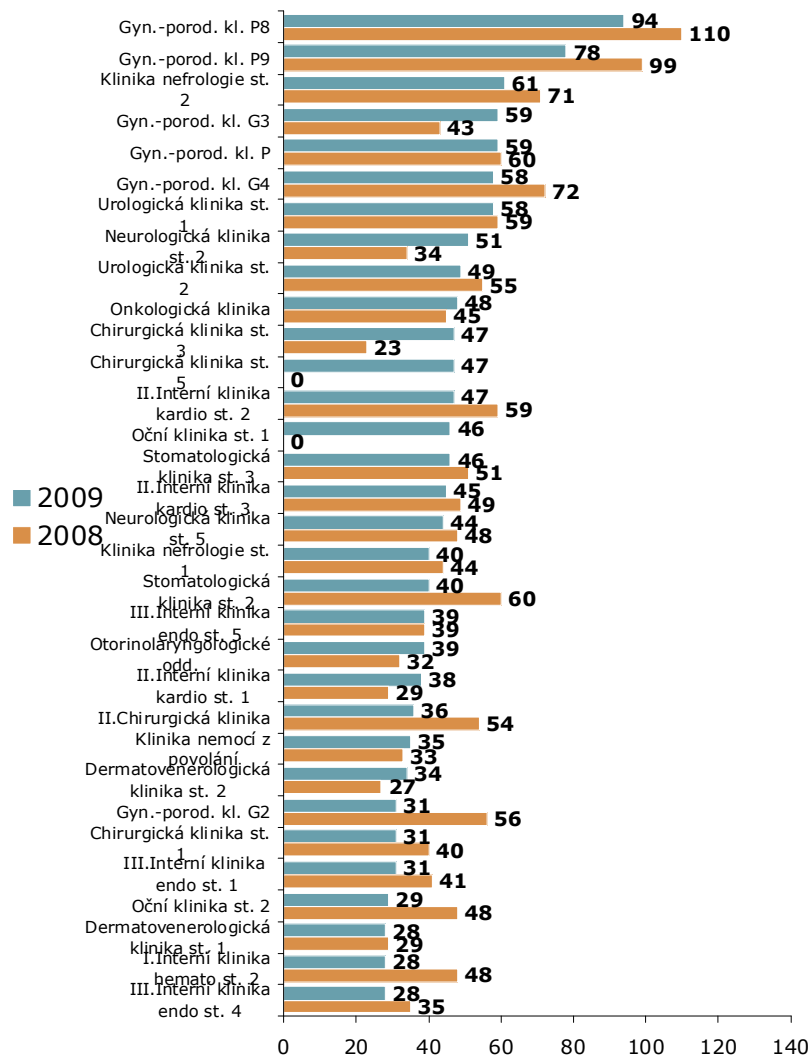


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Návratnost dotazníků

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

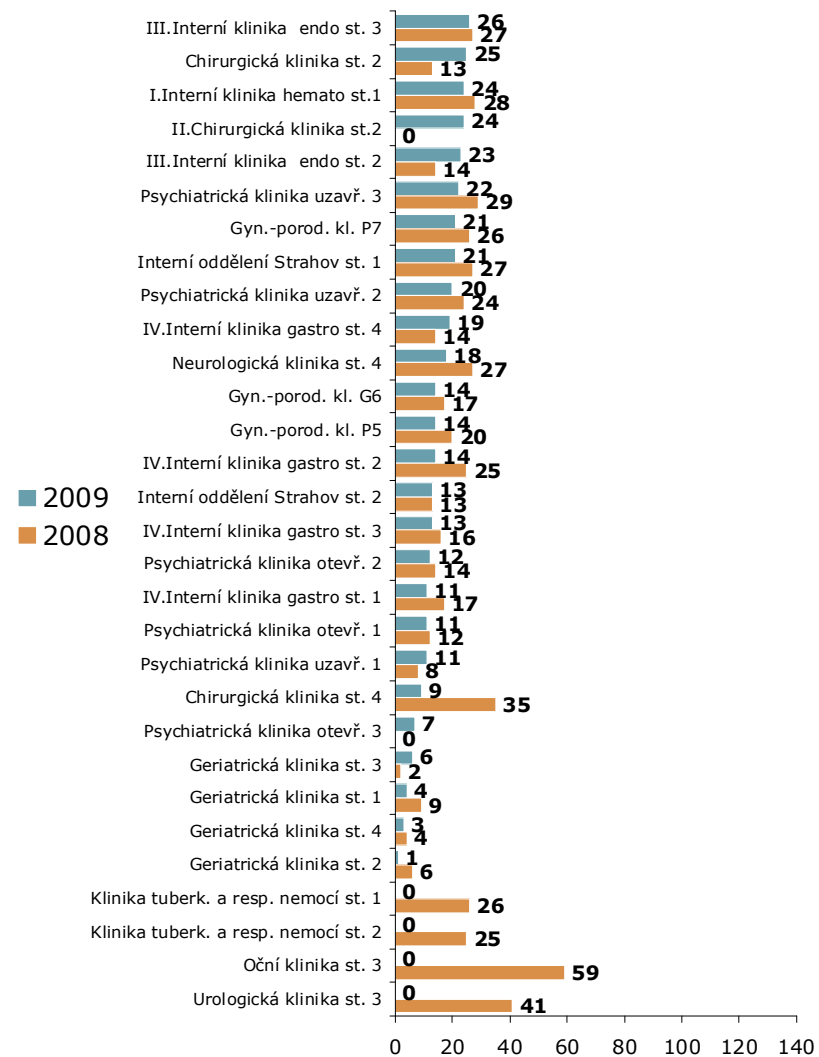
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1830 (2009), n=2068 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1830 (2009), n=2068 (2008)

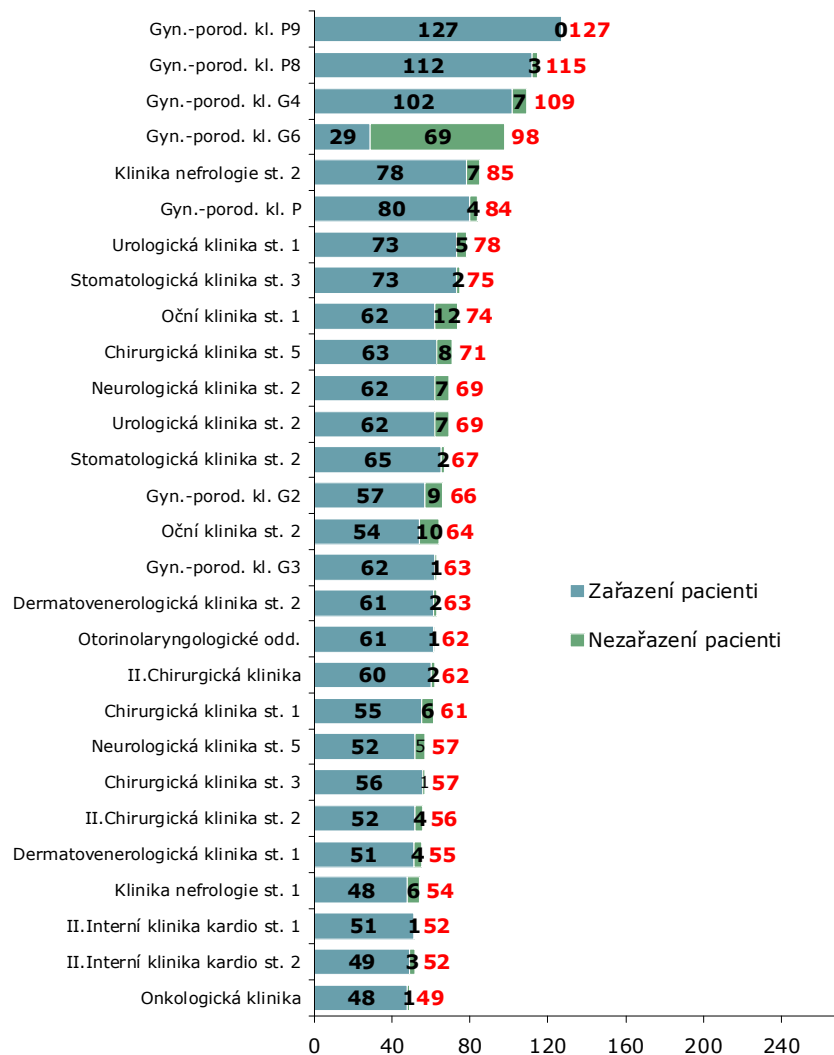


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Počty propuštěných pacientů

## Počty propuštěných pacientů

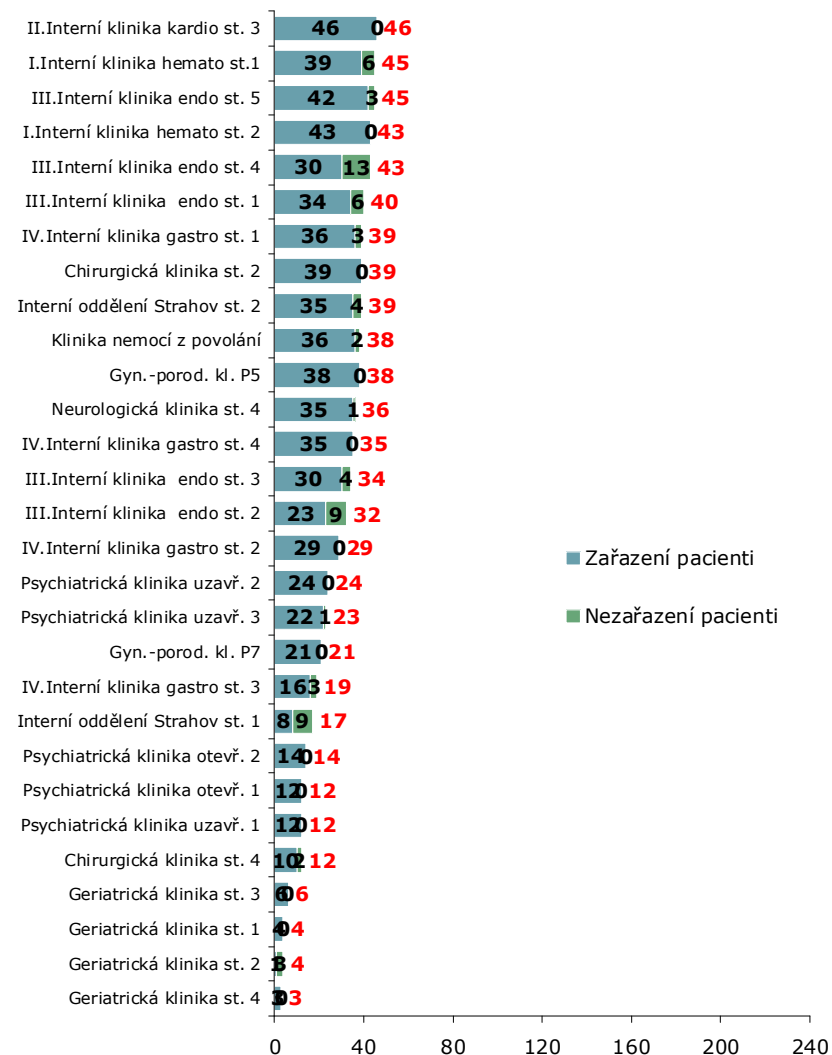
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

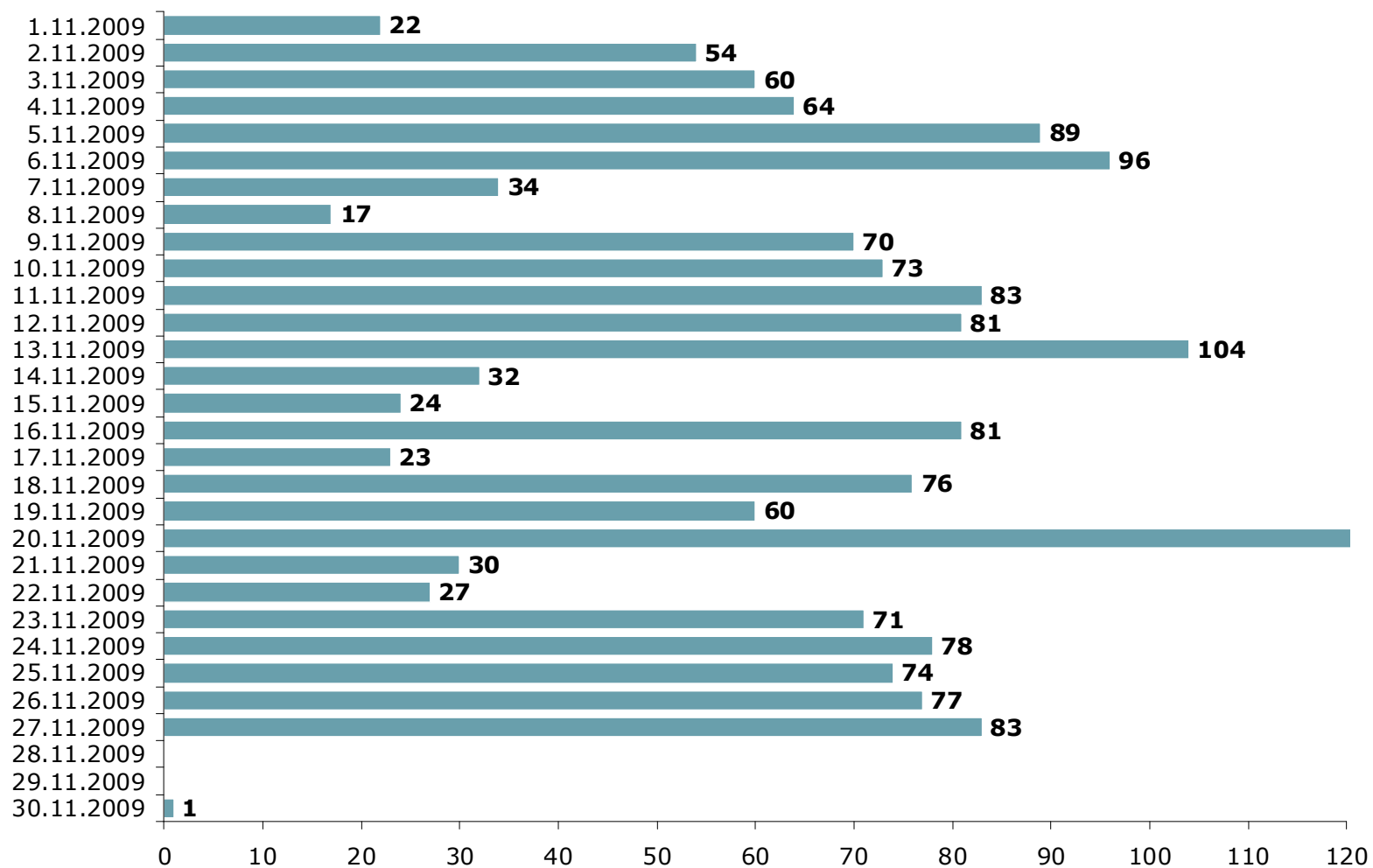


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Sběr dat

## Histogram sběru dat

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti, n=1830 (2009)

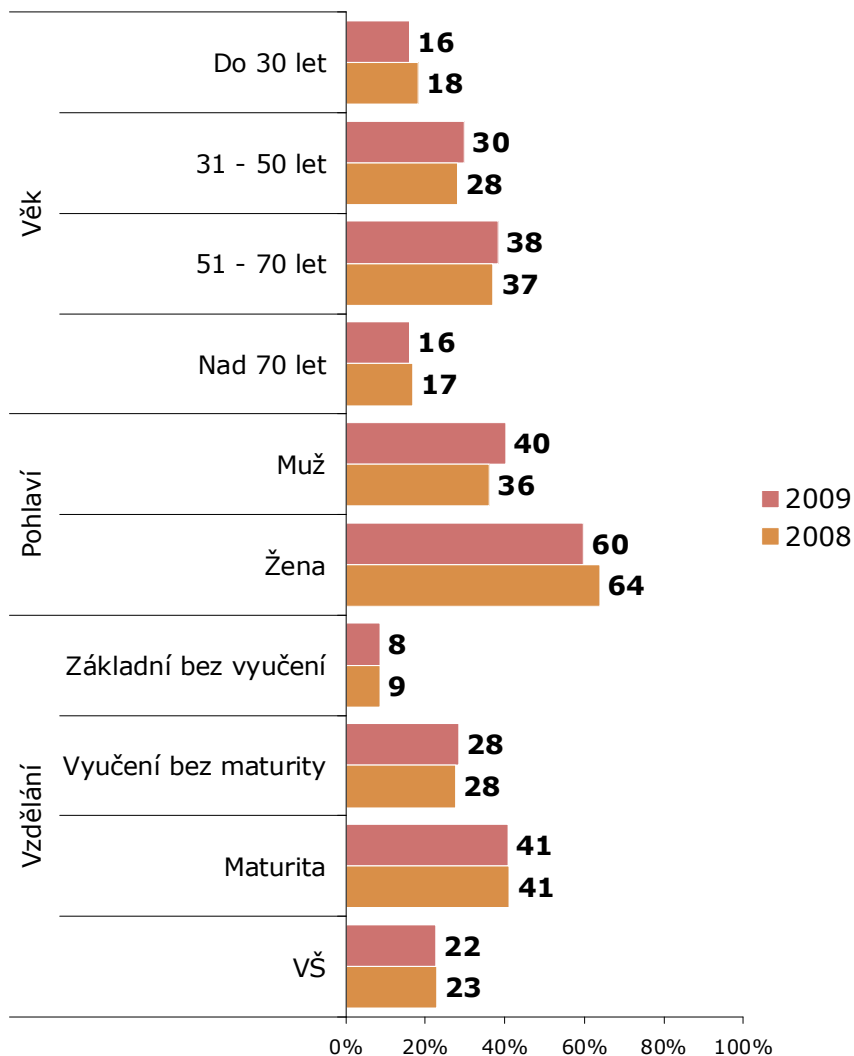


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

## Demografická struktura pacientů

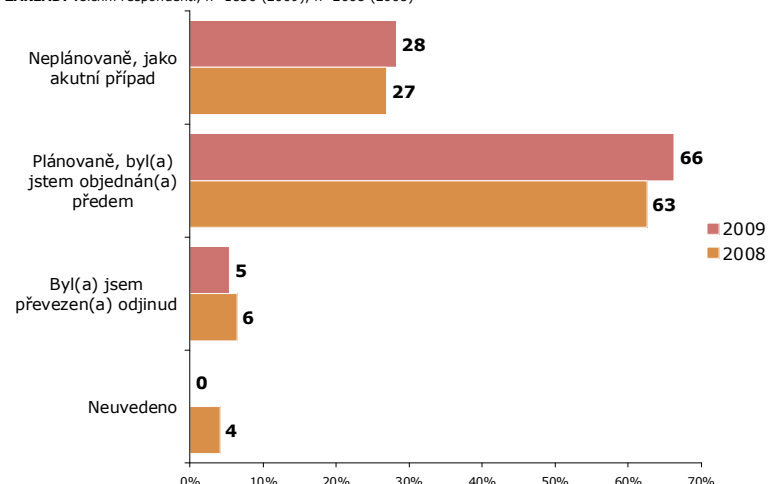
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1830 (2009), n=2068 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

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

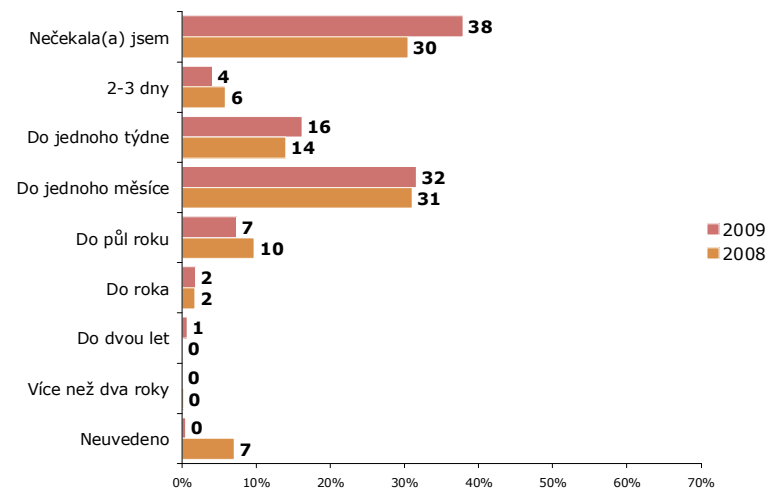
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1830 (2009), n=2068 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

## Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=1077 (2009), n=1338 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010





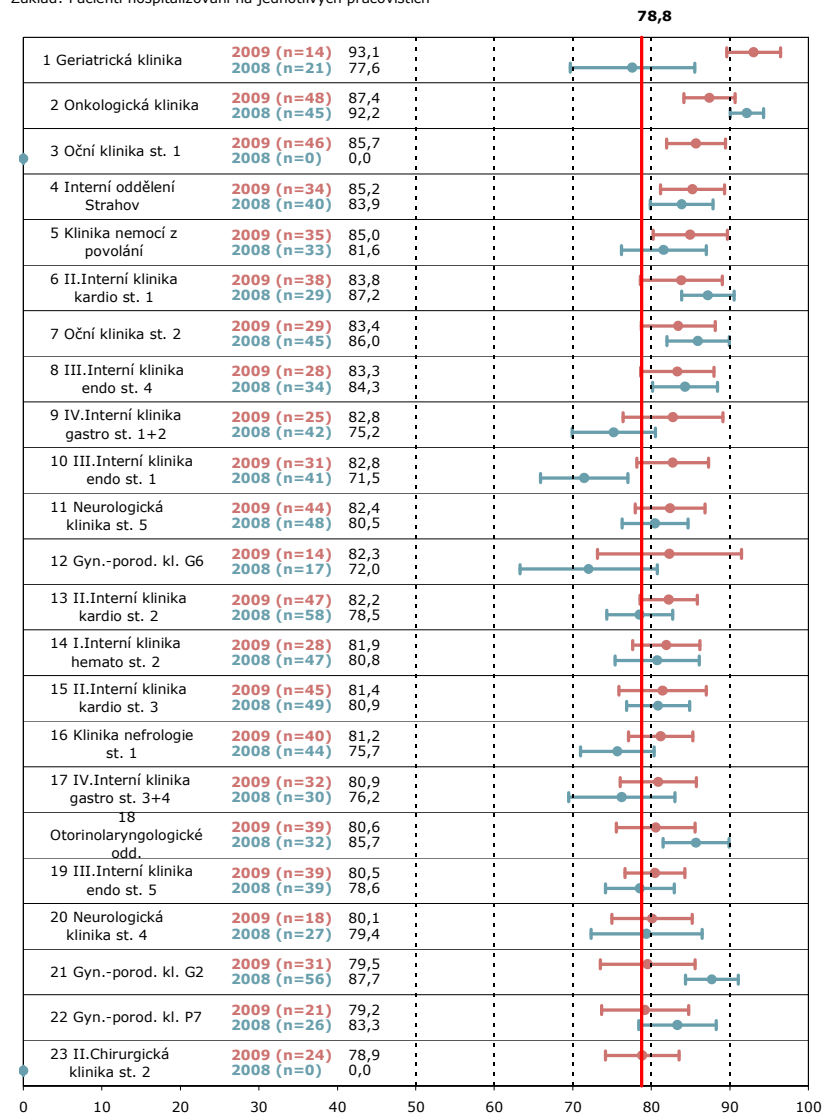
# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

# Souhrnná spokojenost - pracoviště

## VFN: Souhrnná spokojenost

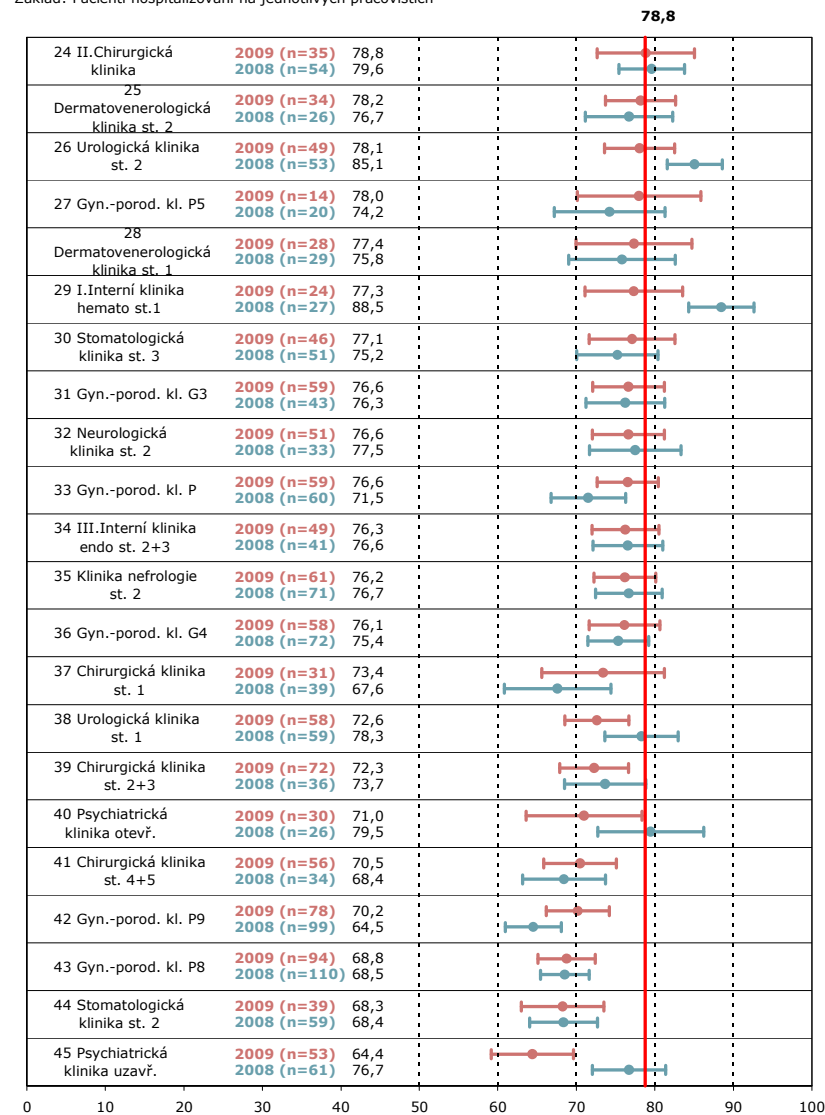
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

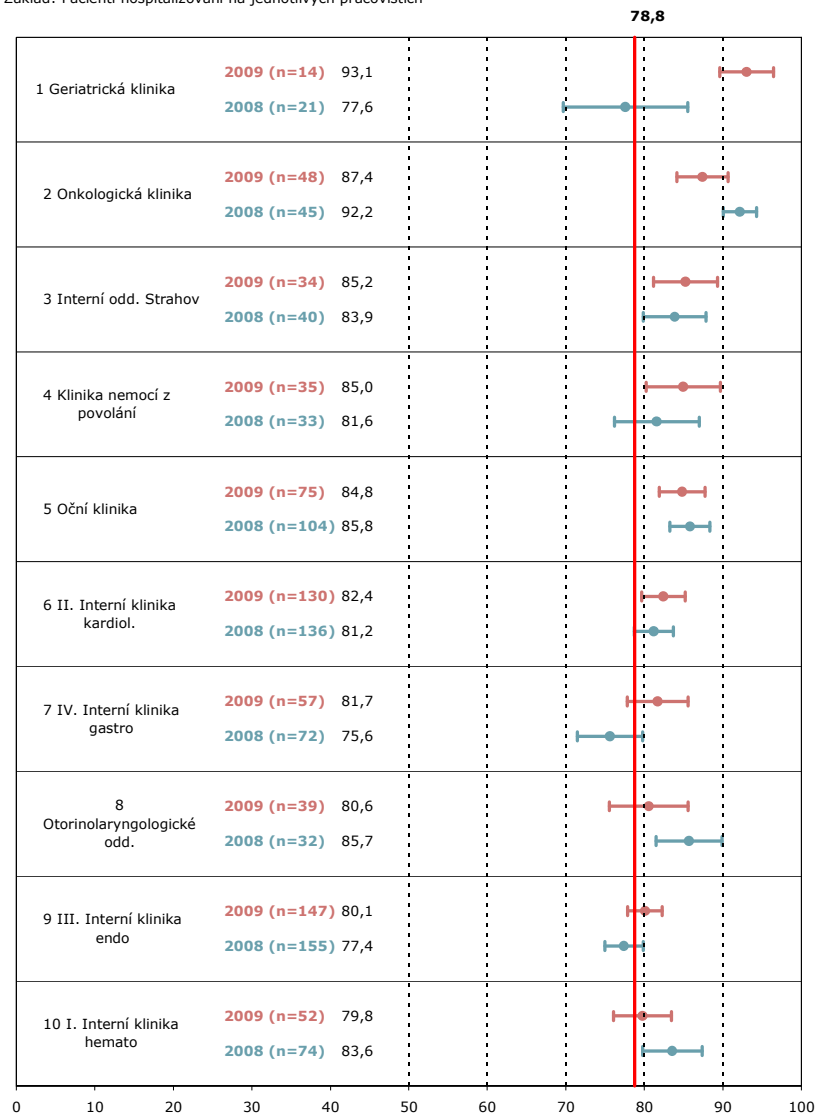


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Souhrnná spokojenost - kliniky

## VFN: Souhrnná spokojenost

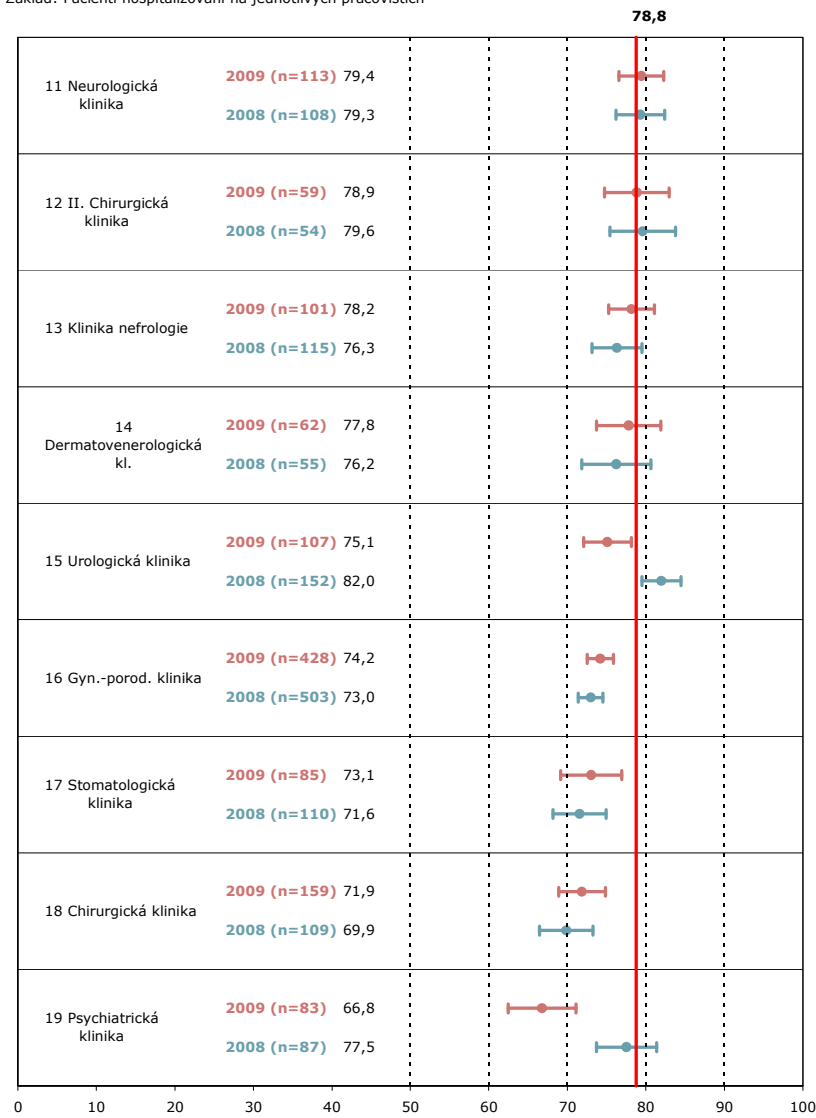
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

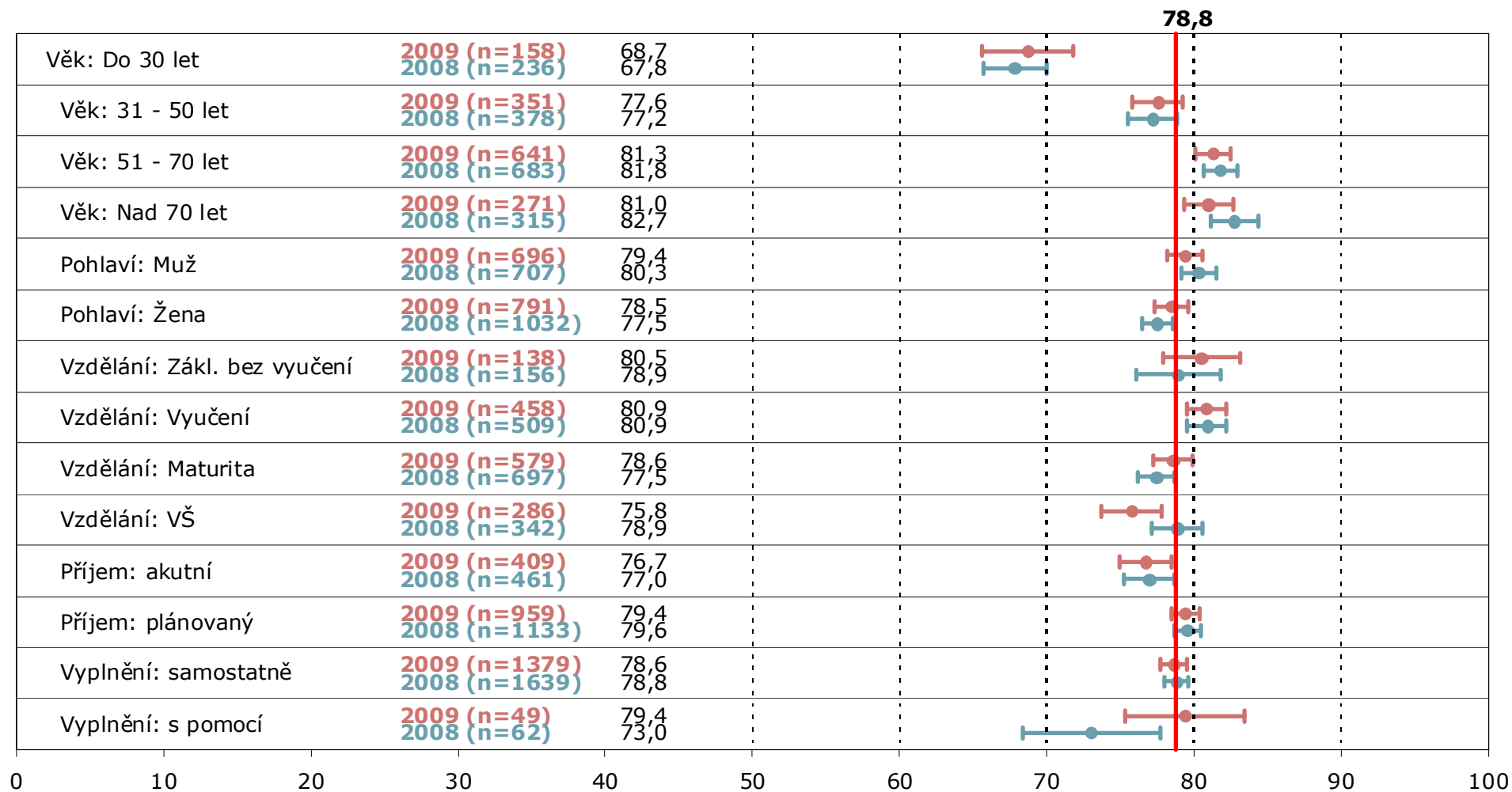


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



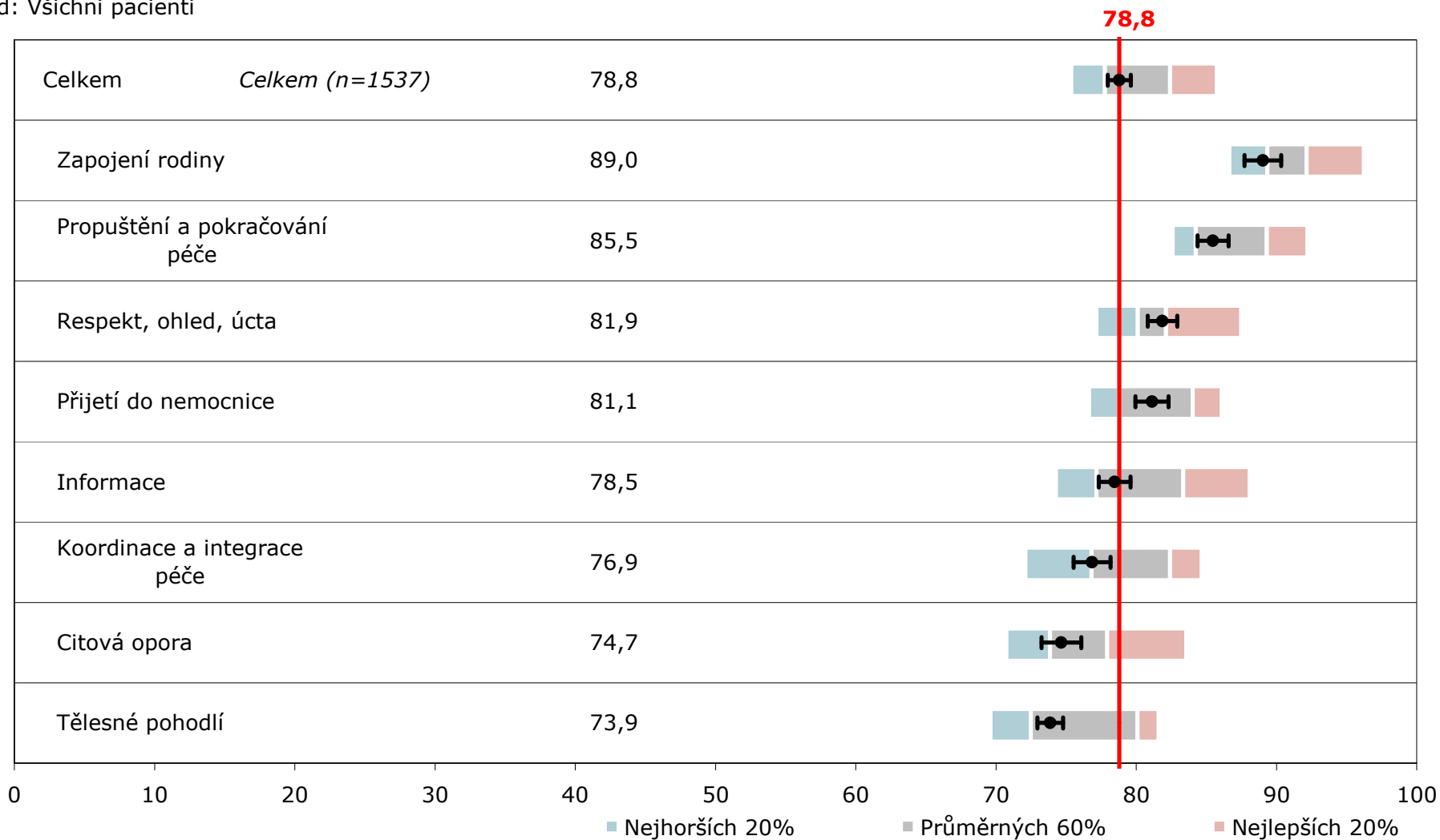
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

# Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

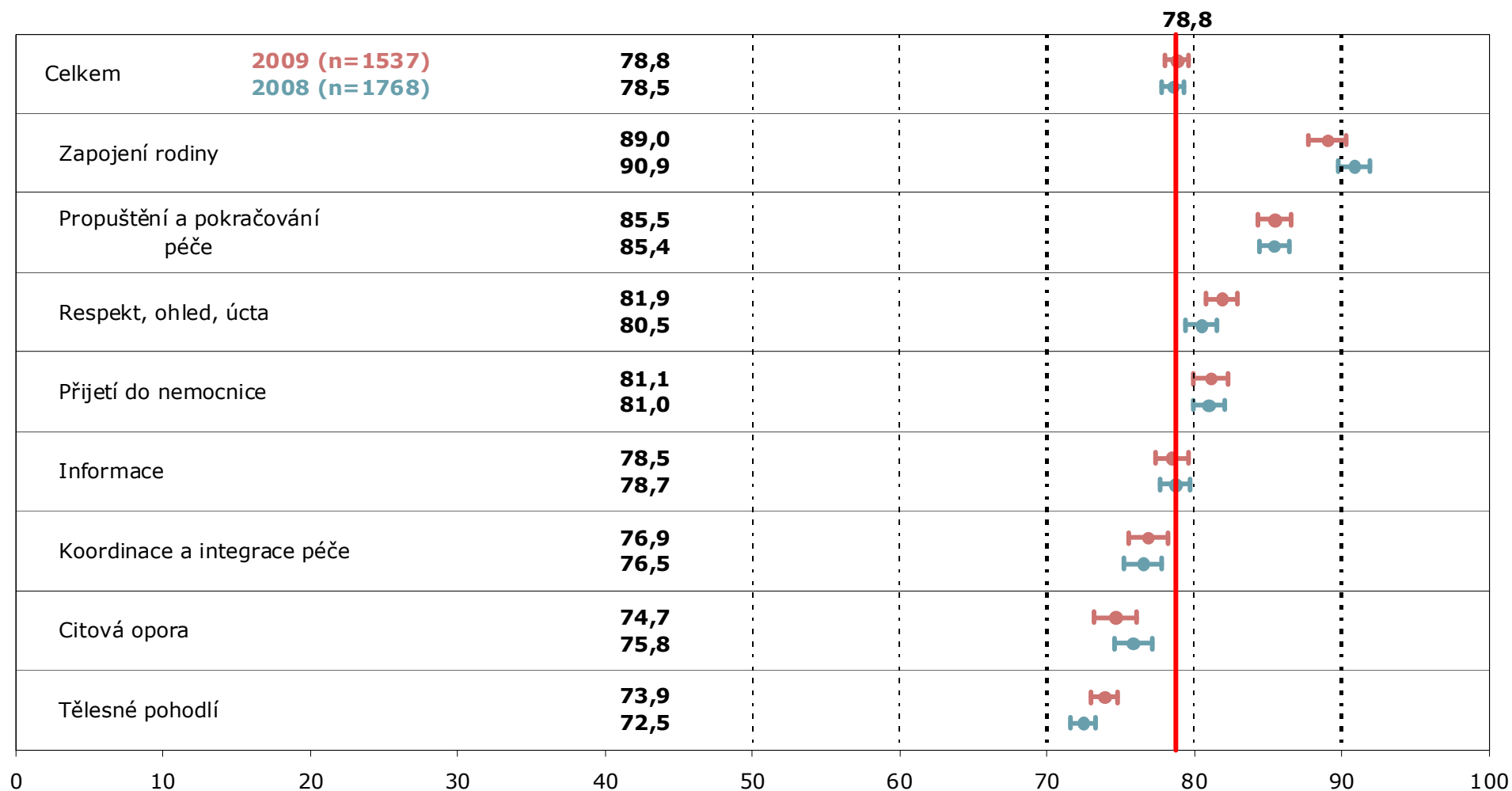
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# VFN: Souhrnná spokojenost

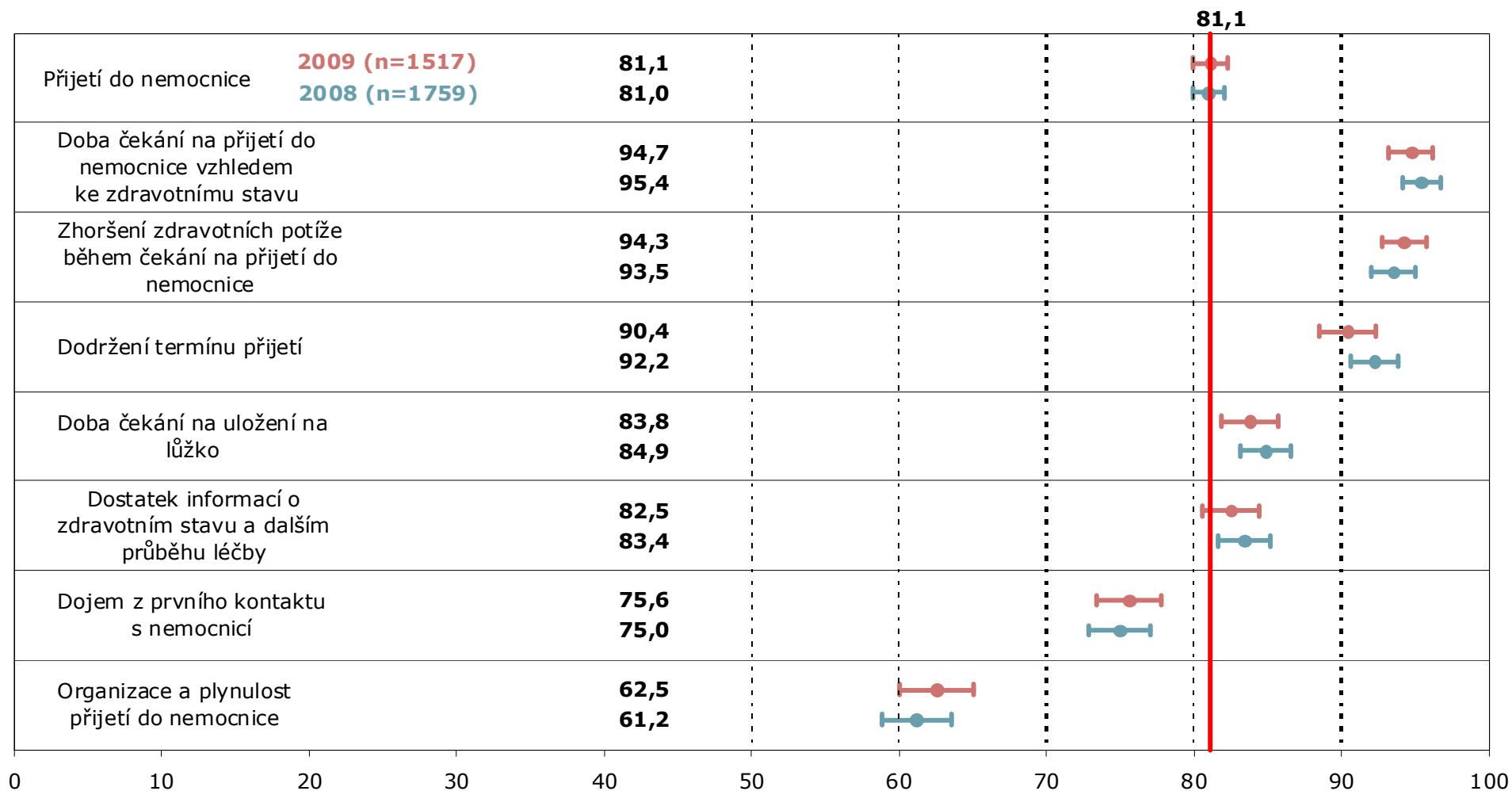
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

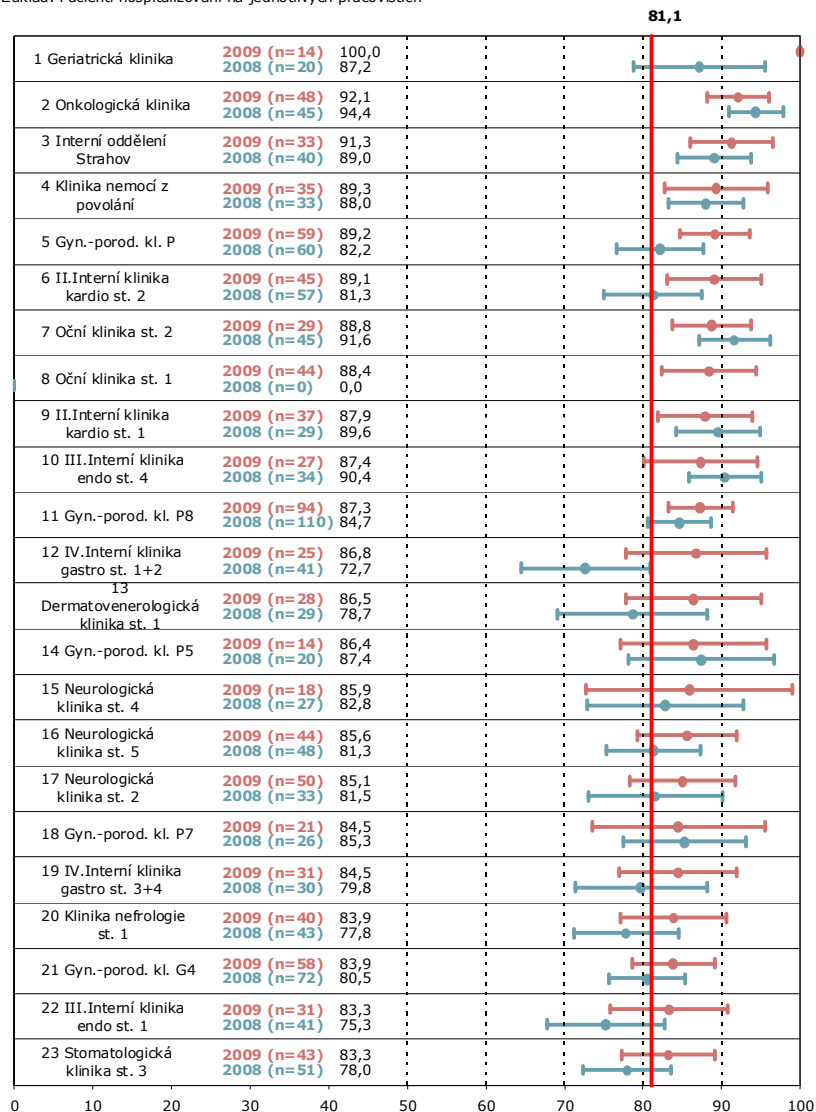


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010



## VFN: Přijetí do nemocnice

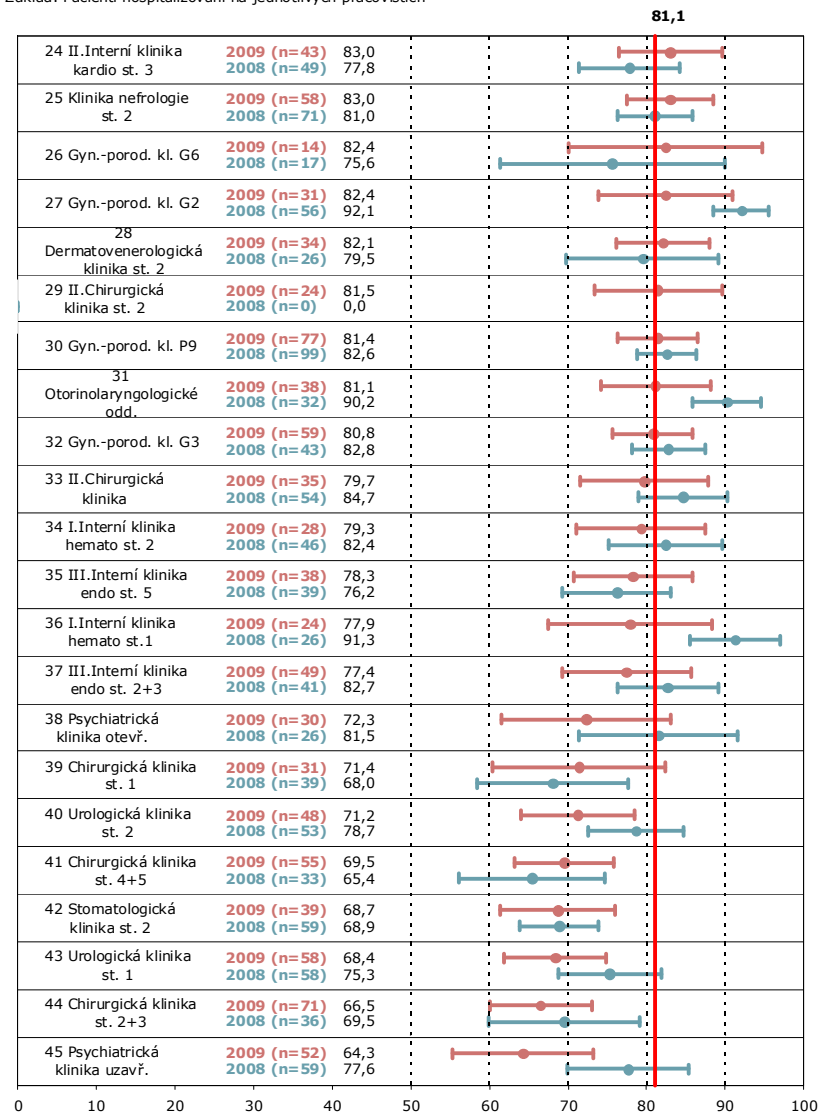
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Přijetí do nemocnice

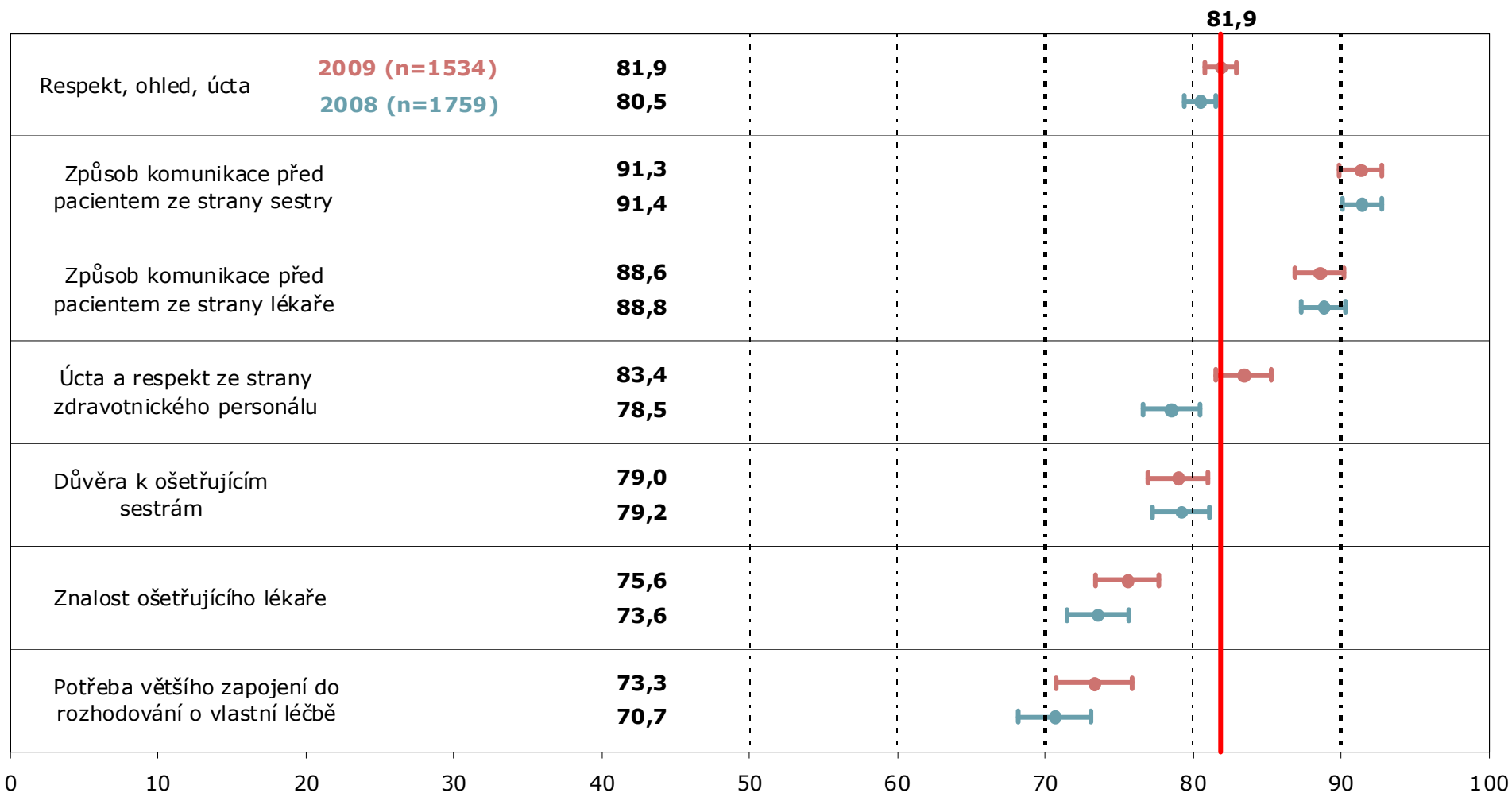
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Respekt, ohled, úcta

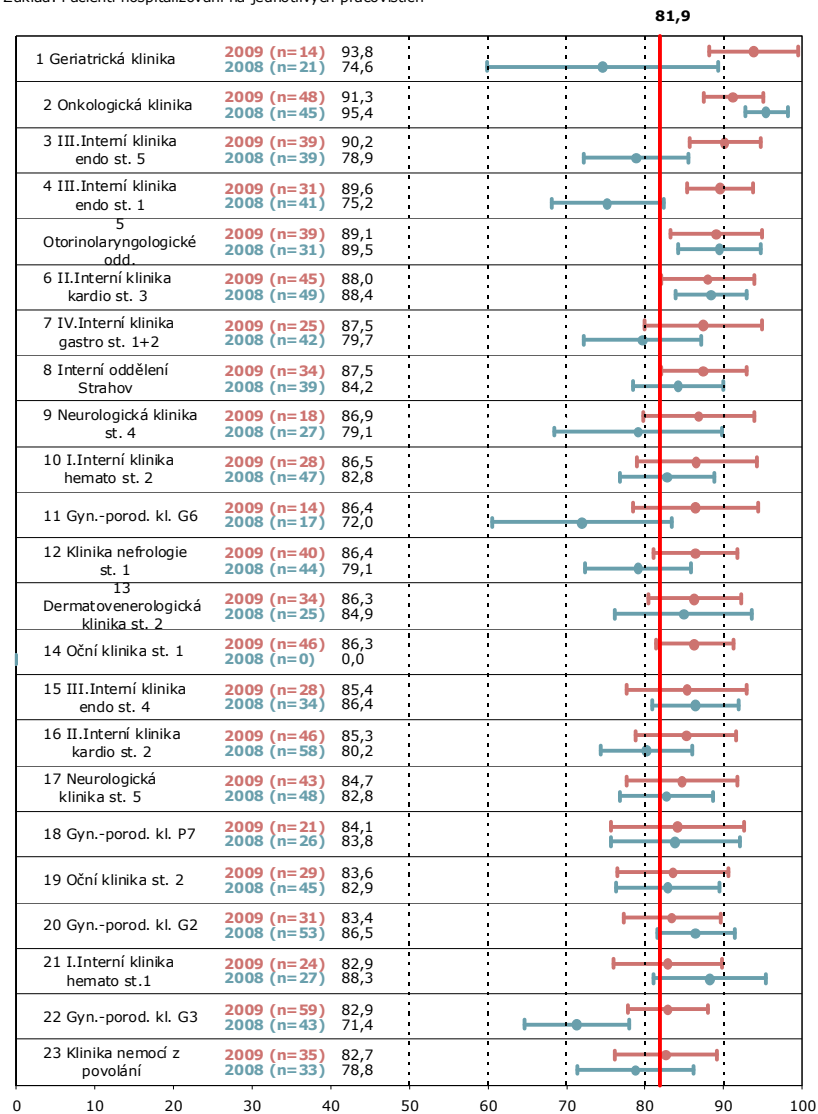
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Respekt, ohled, úcta

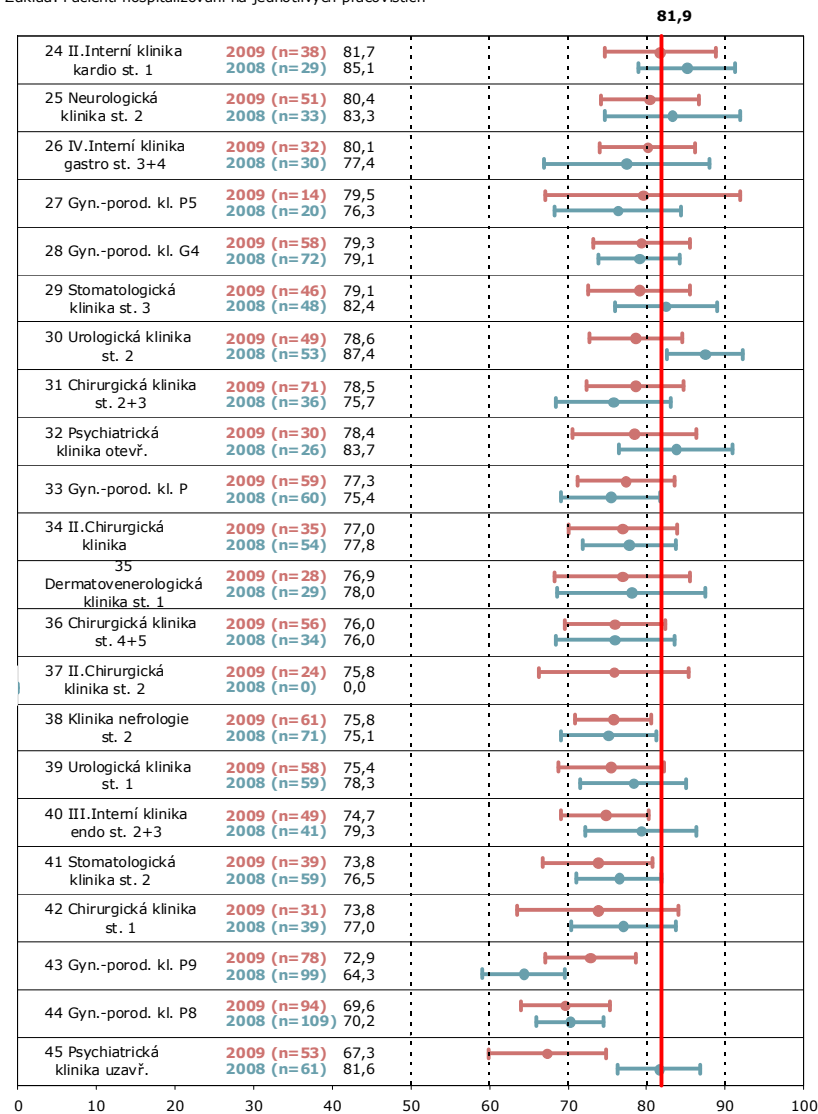
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Respekt, ohled, úcta

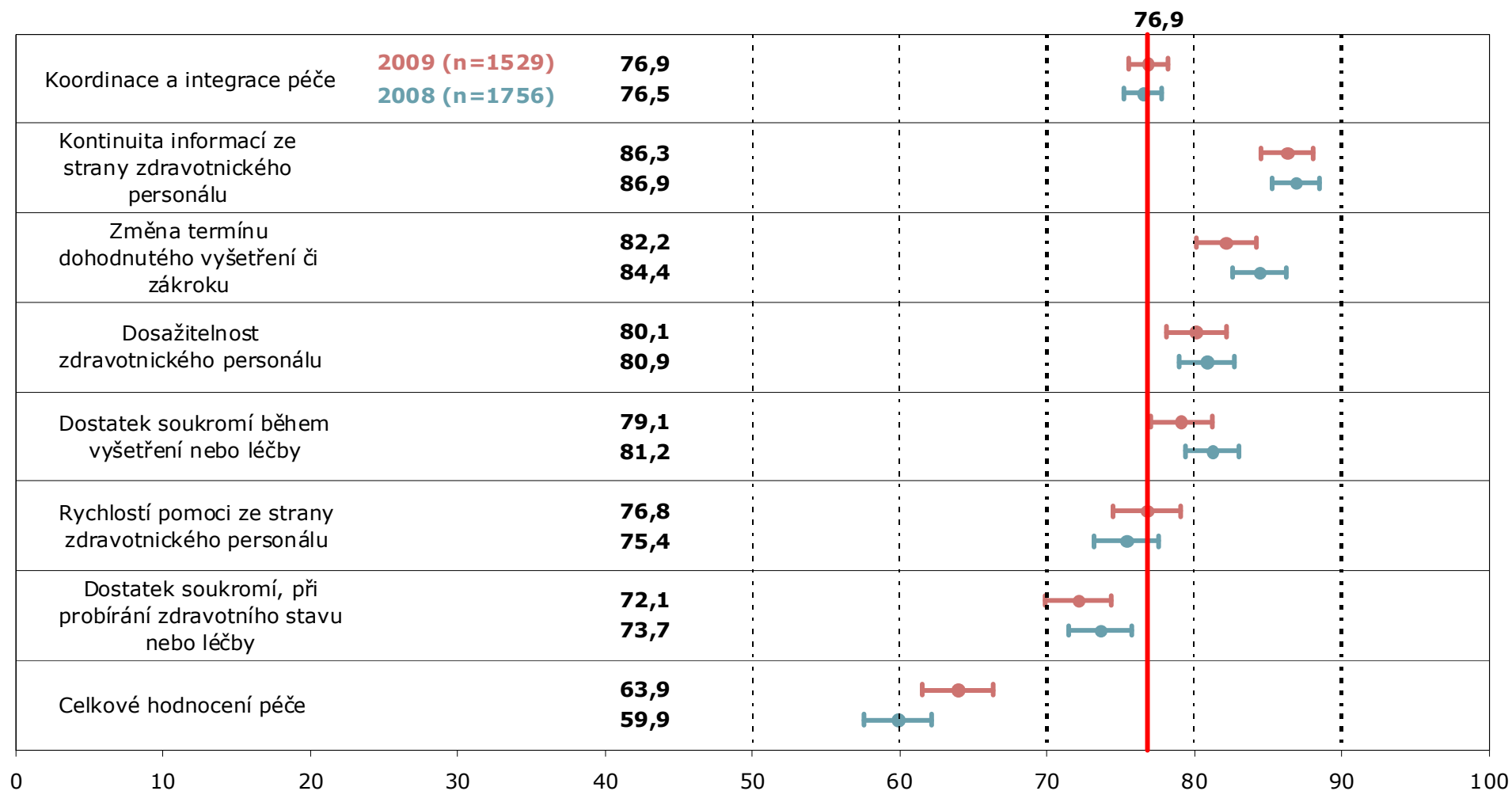
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Koordinace a integrace péče

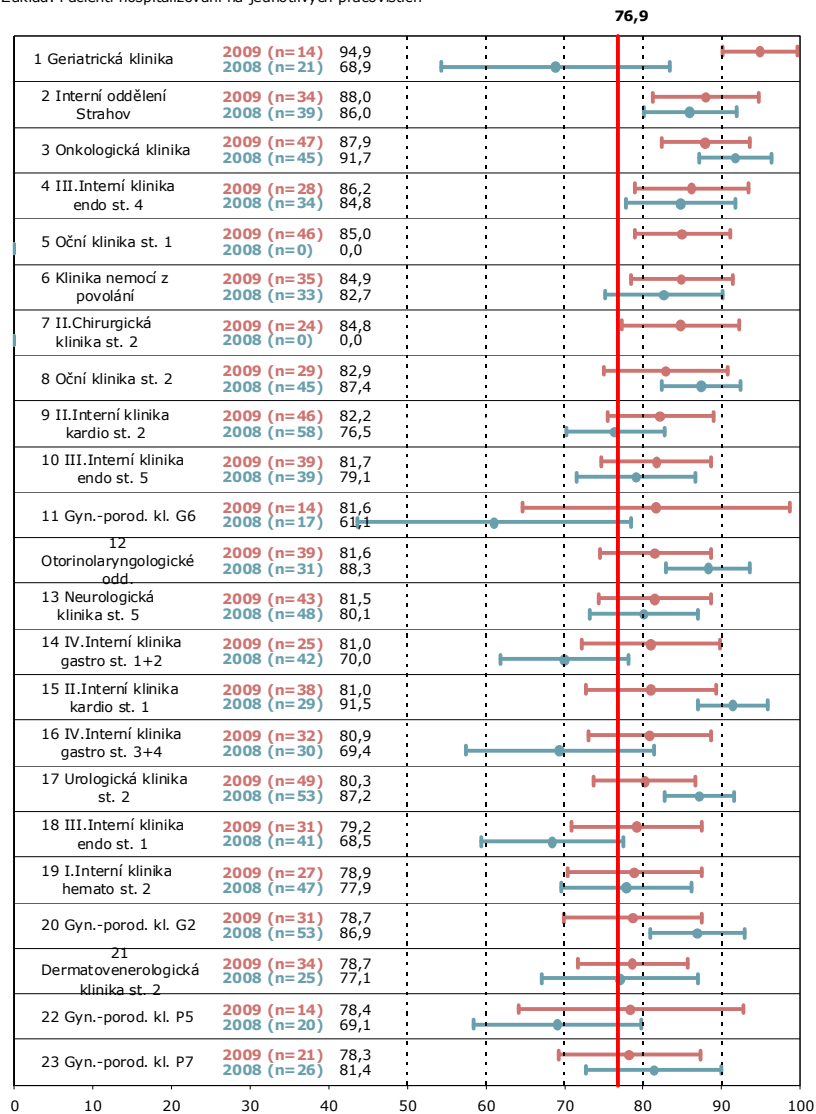
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Koordinace a integrace péče

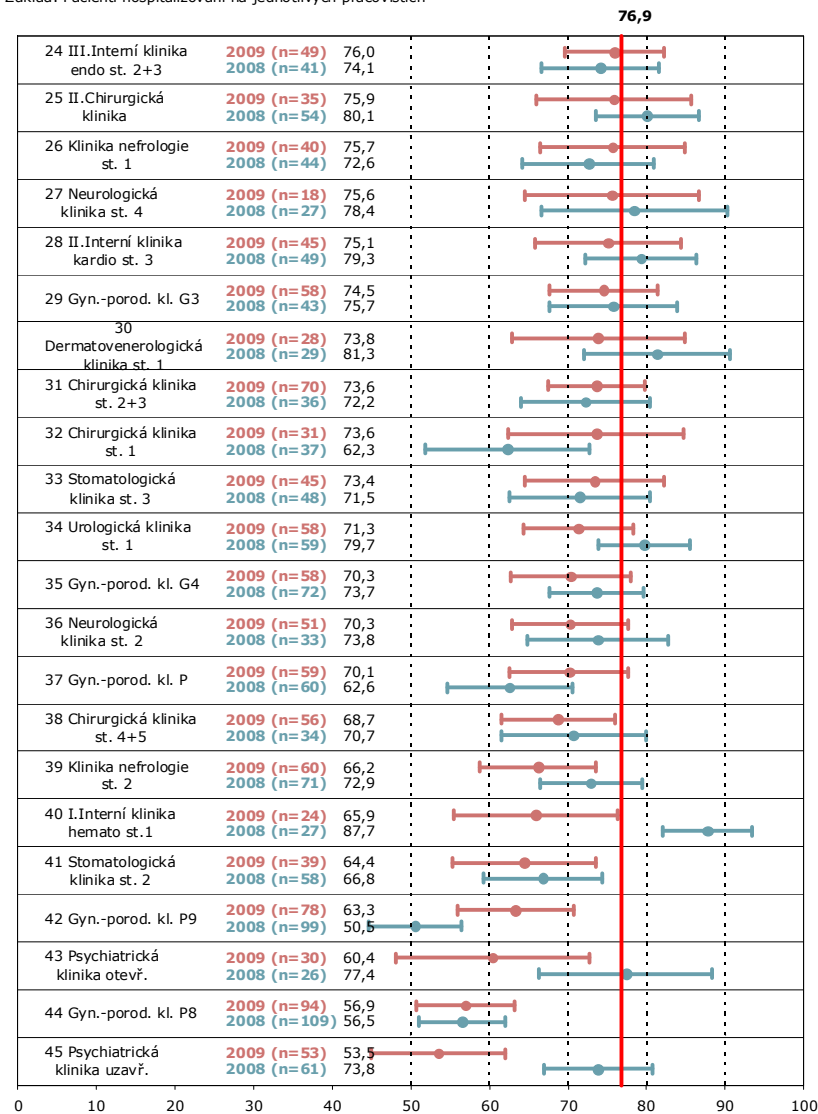
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Koordinace a integrace péče

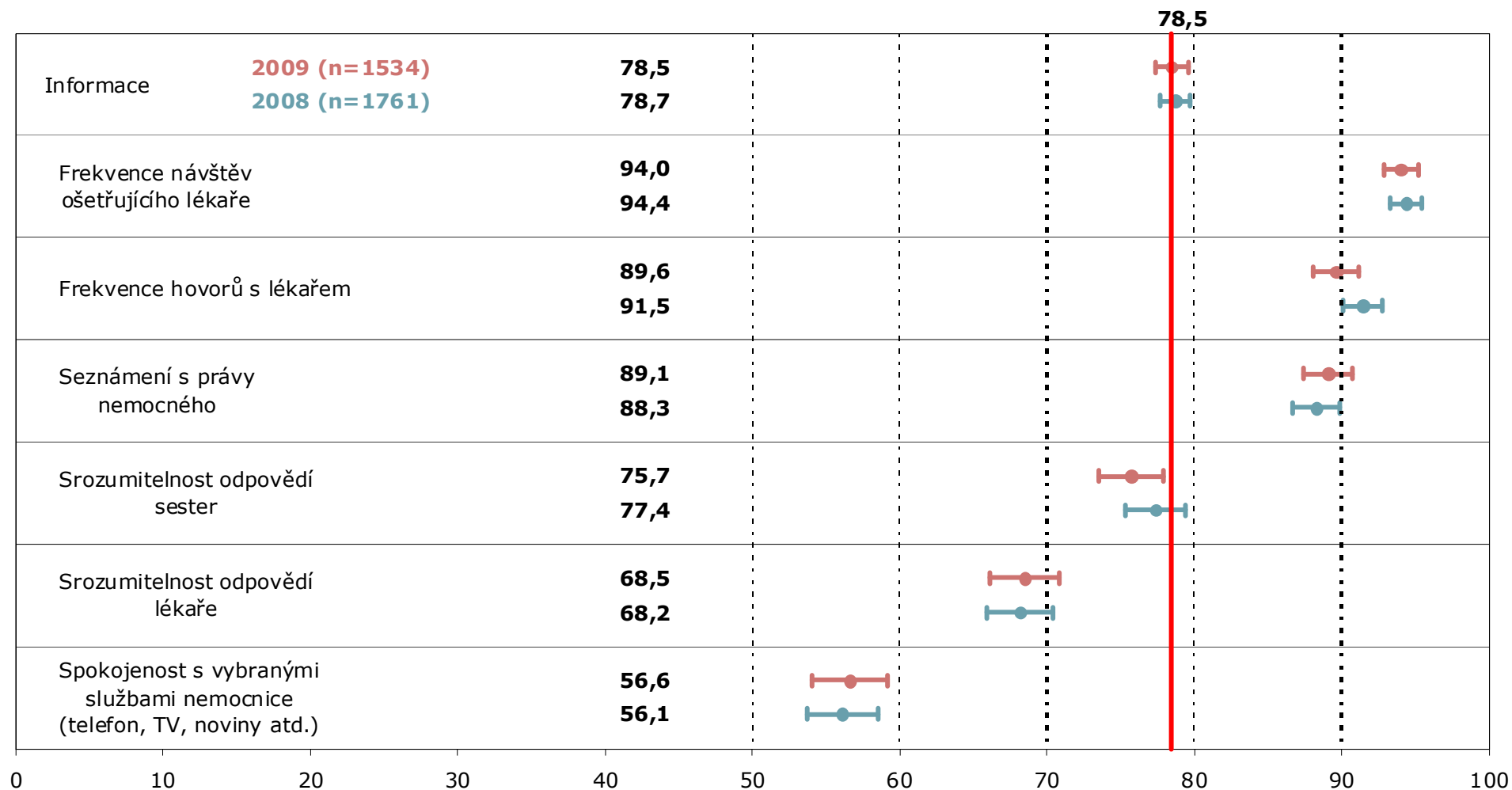
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Informace, komunikace

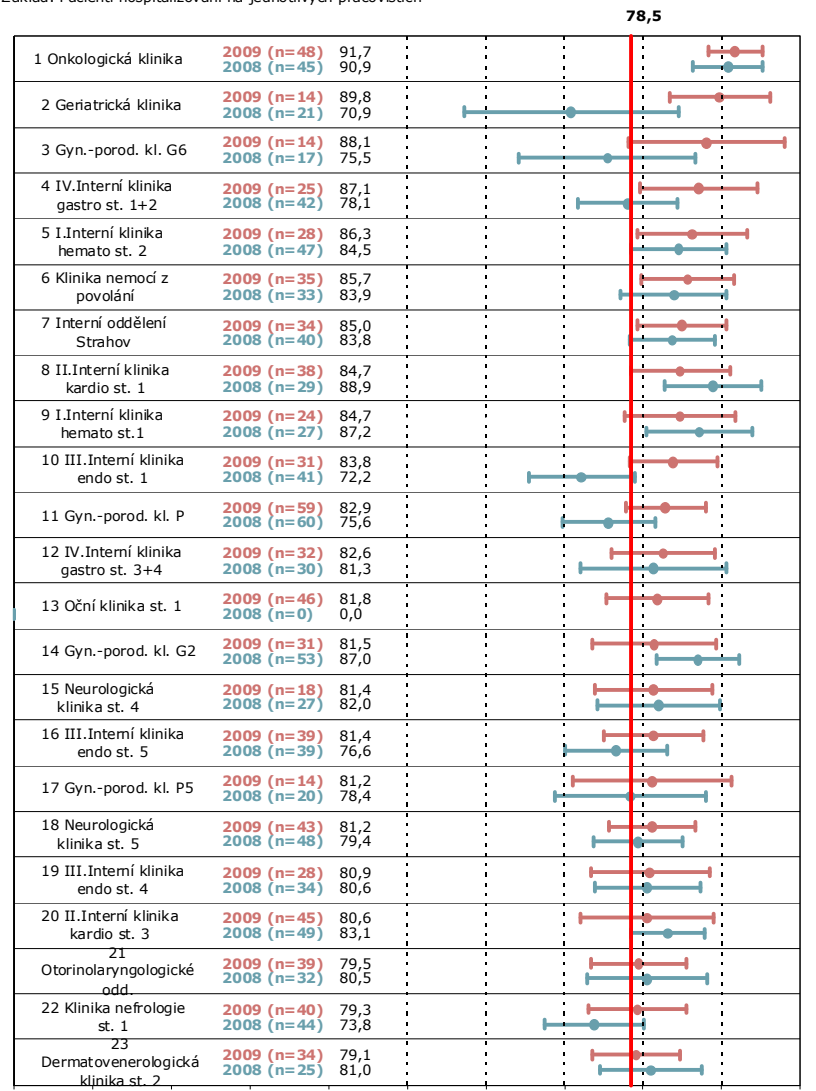
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Informace, komunikace

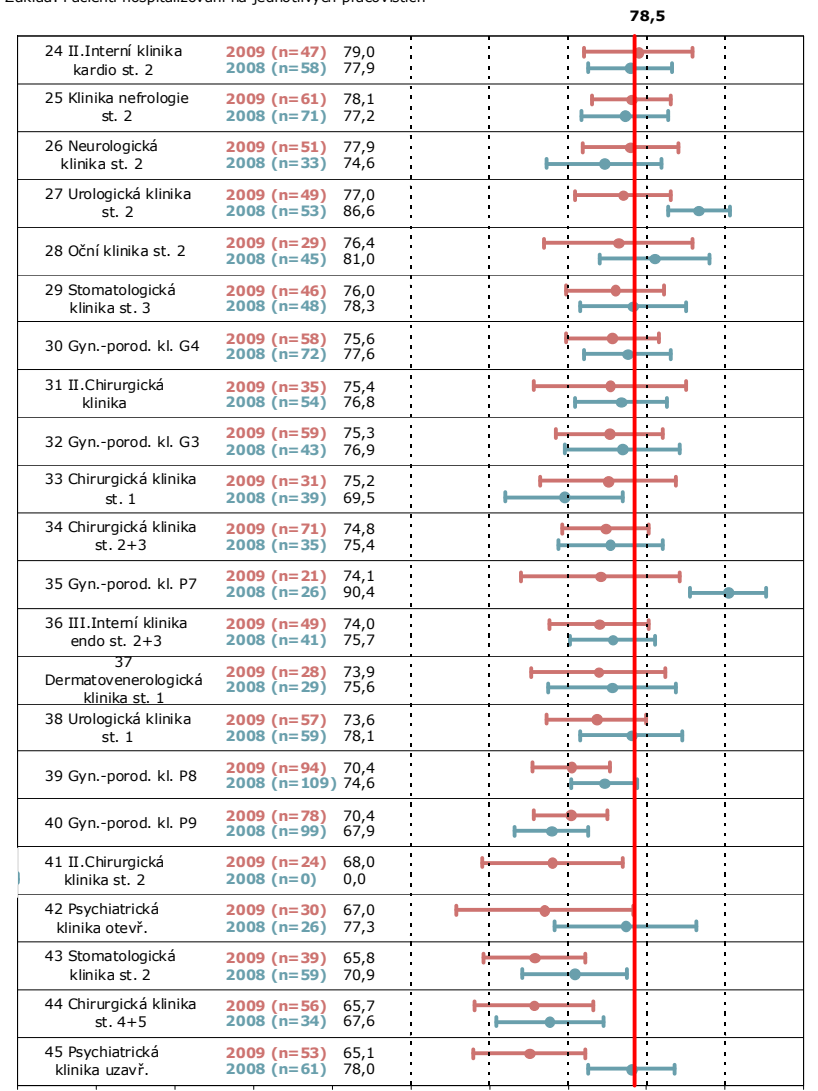
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Informace, komunikace

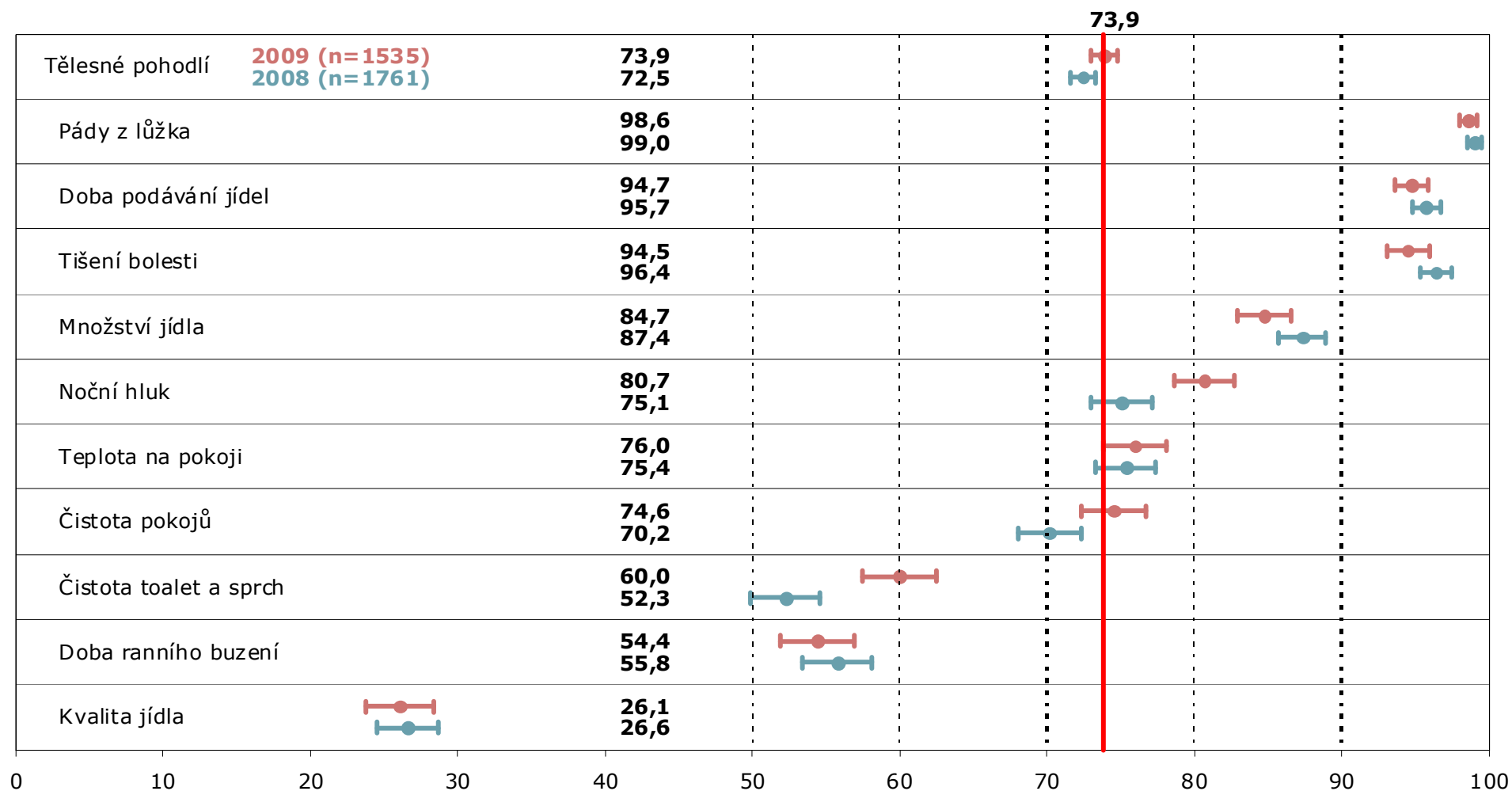
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

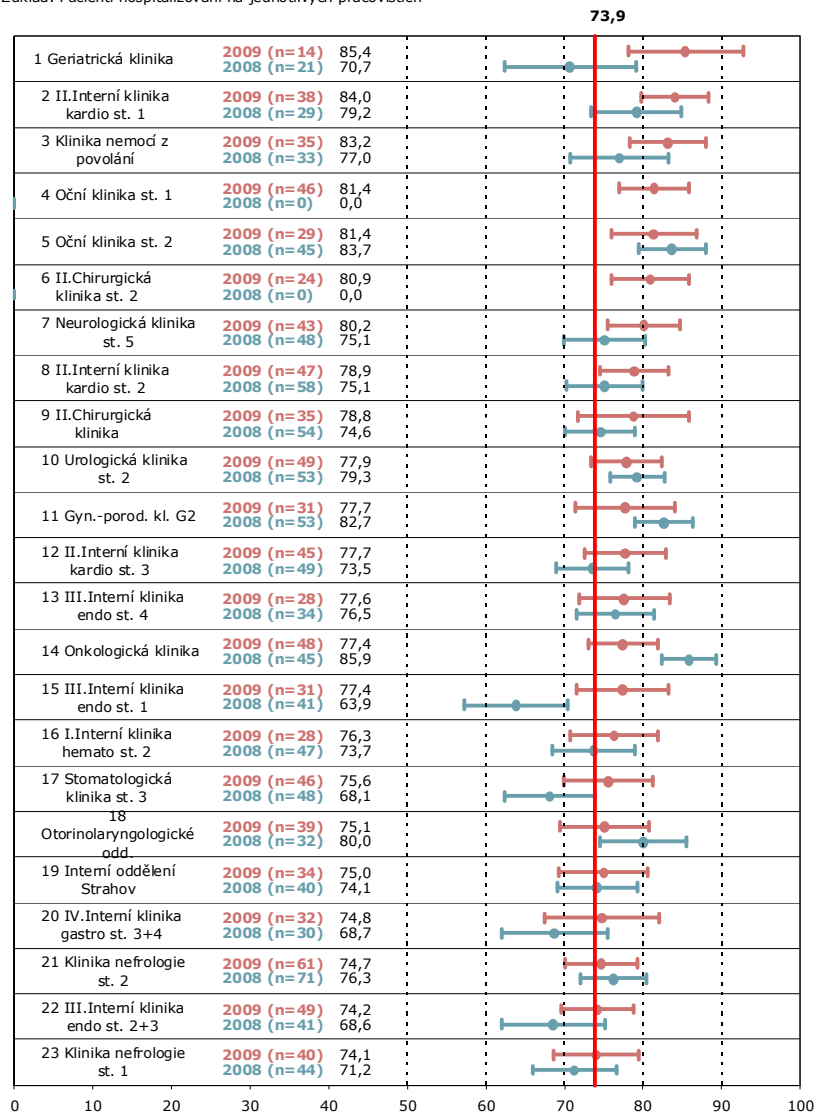


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010



## VFN: Tělesné pohodlí

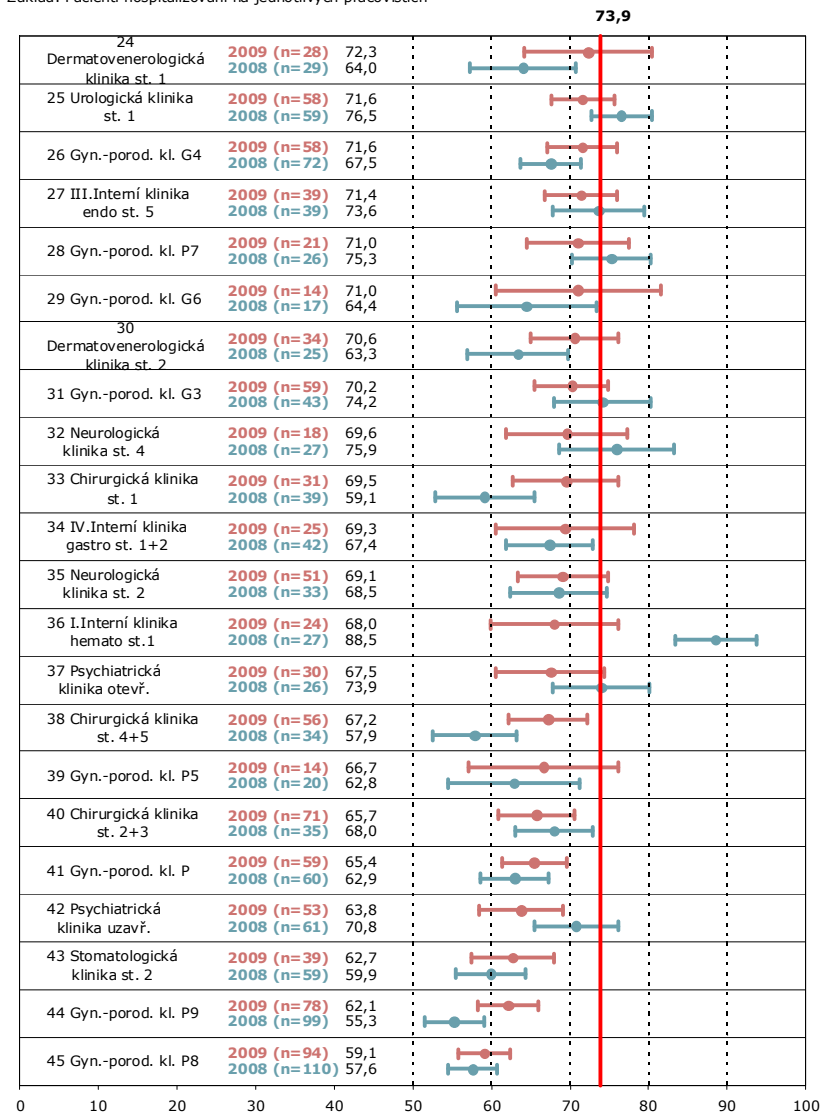
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Tělesné pohodlí

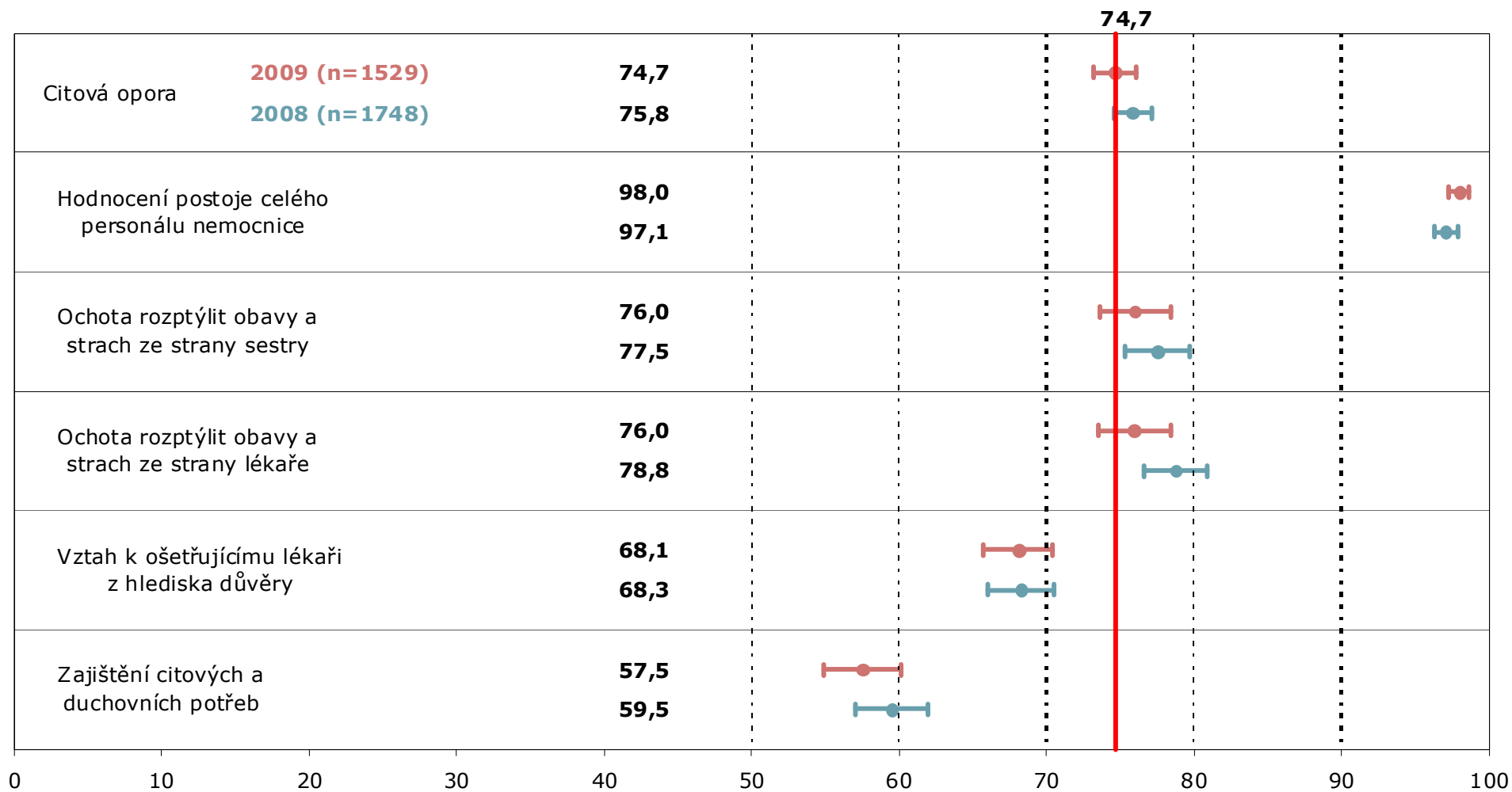
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Citová opora

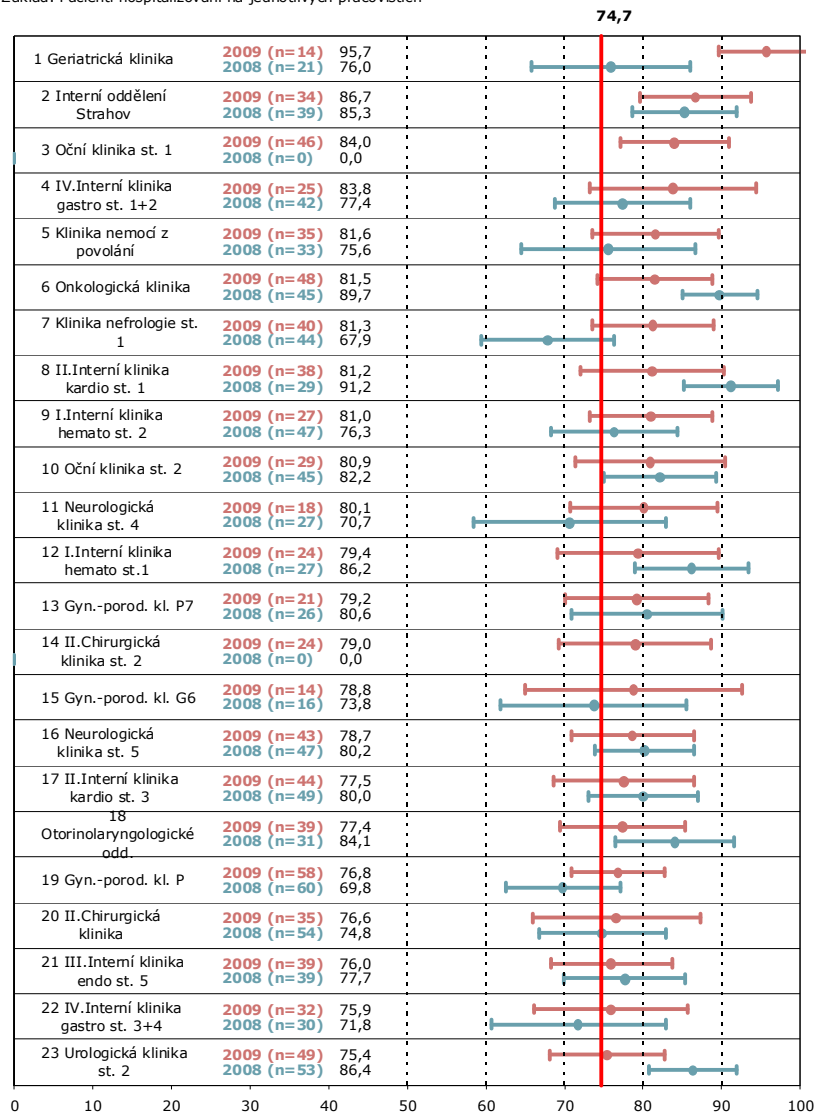
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Citová opora

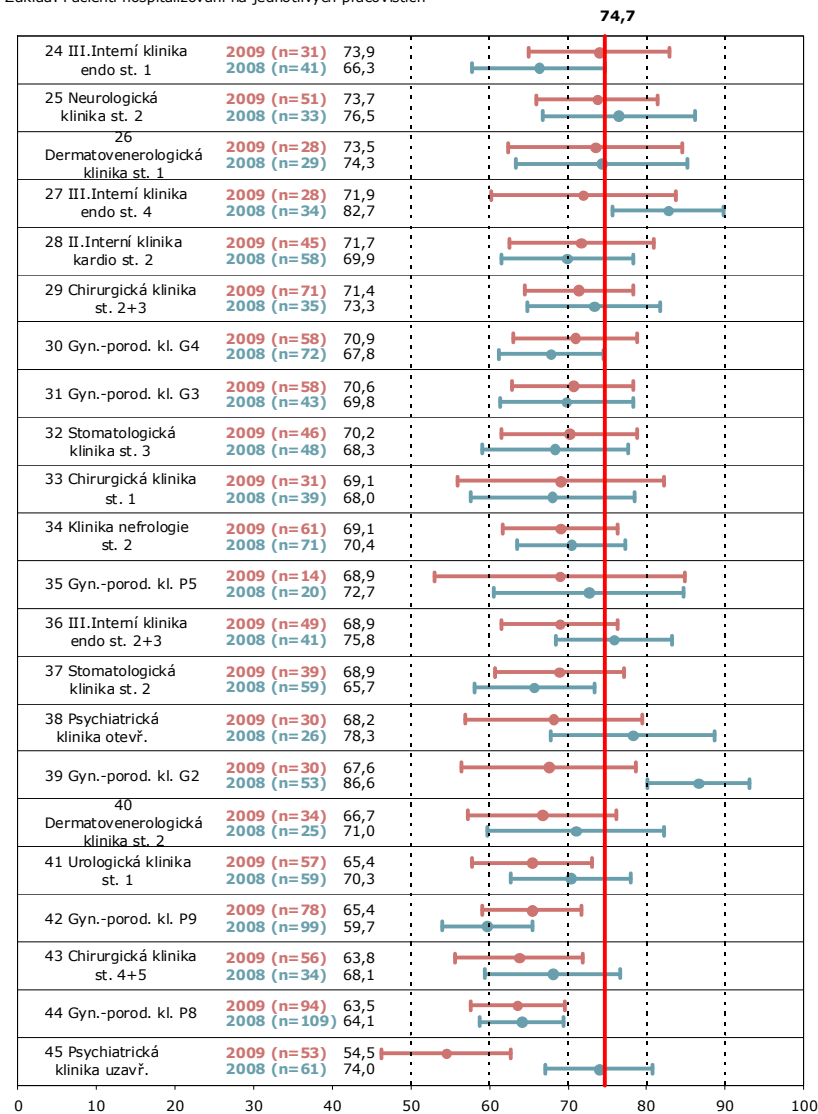
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Citová opora

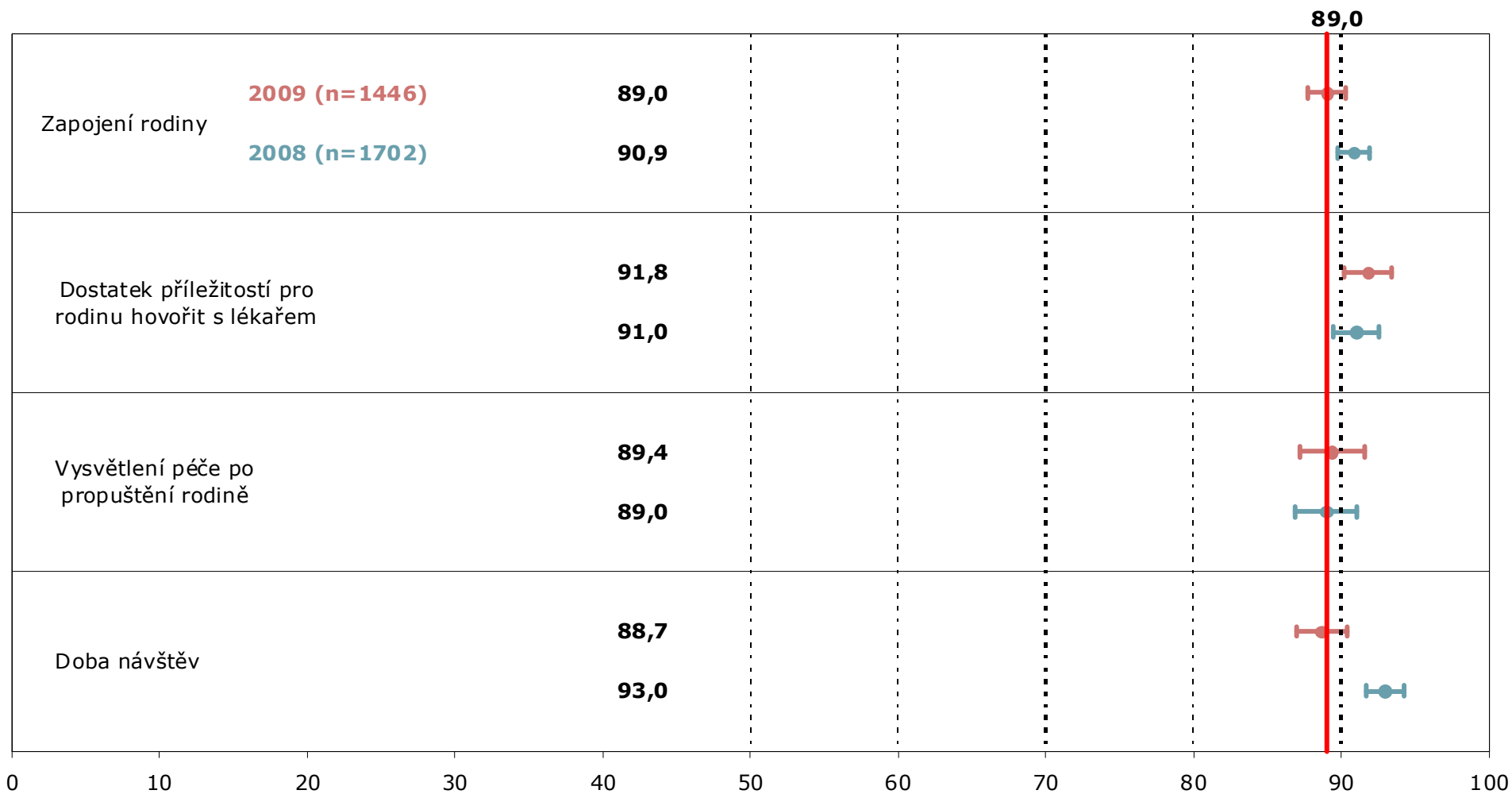
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Zapojení rodiny

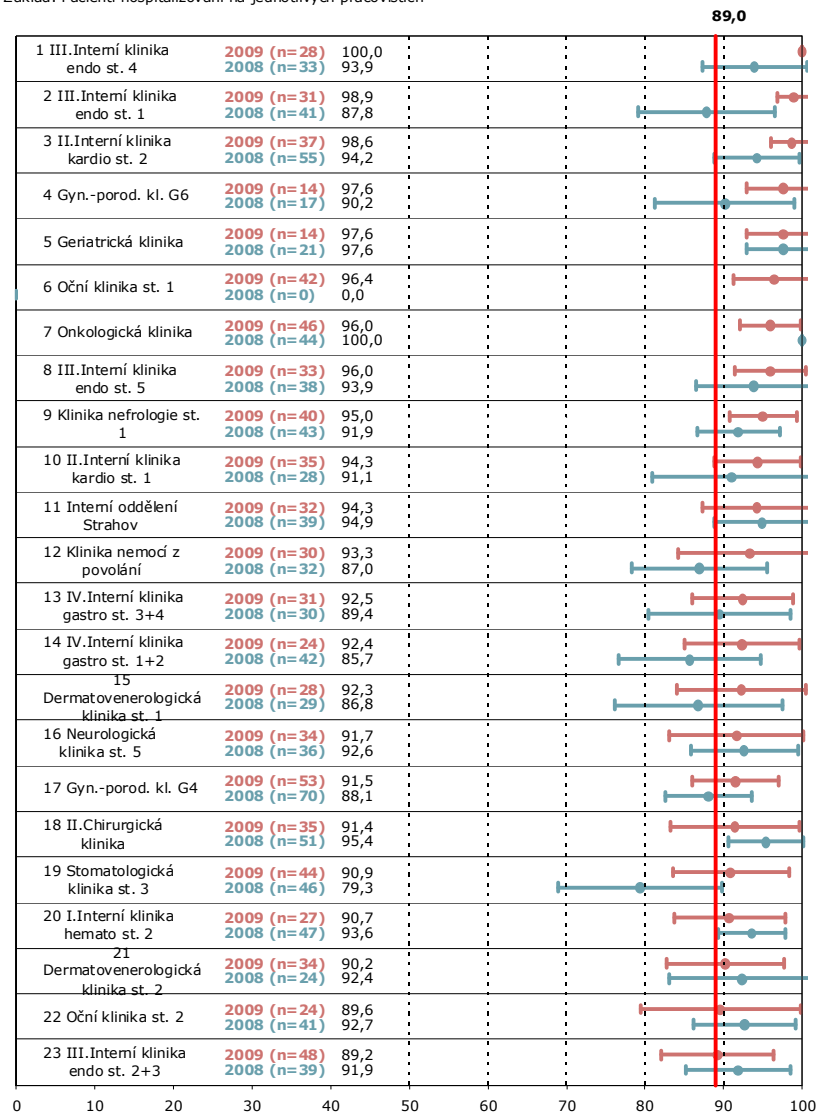
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Zapojení rodiny

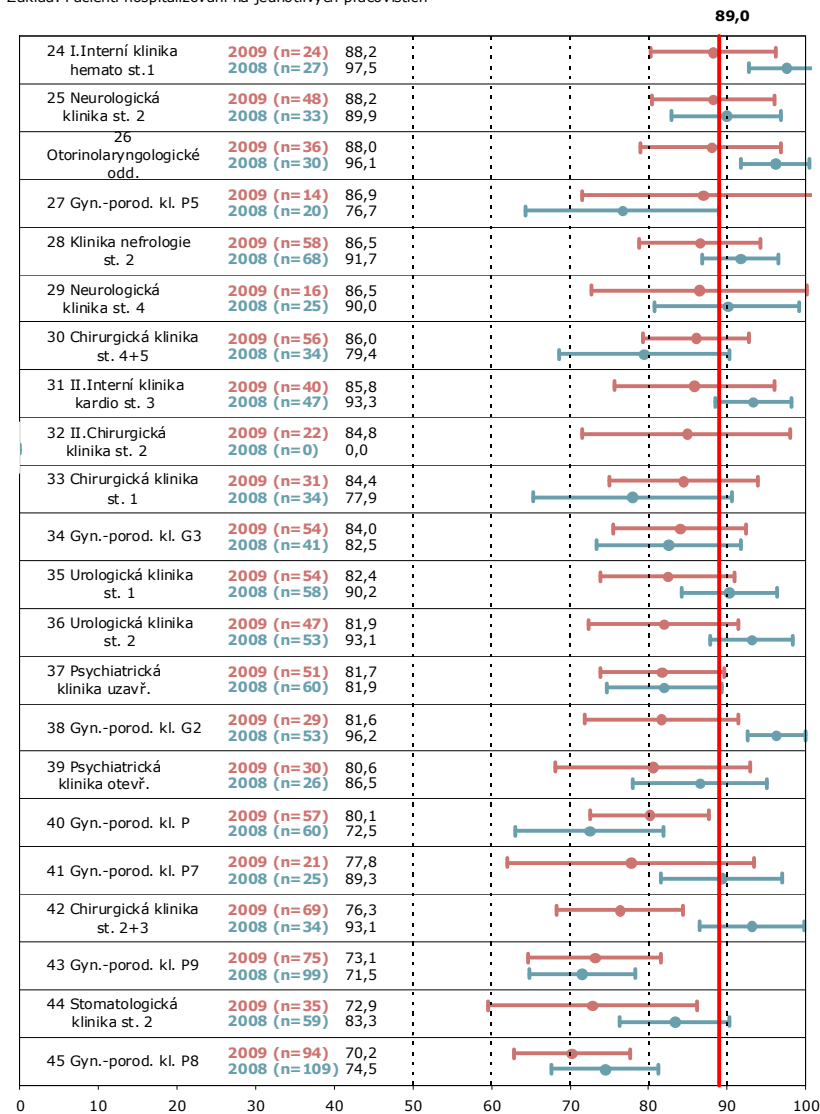
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Zapojení rodiny

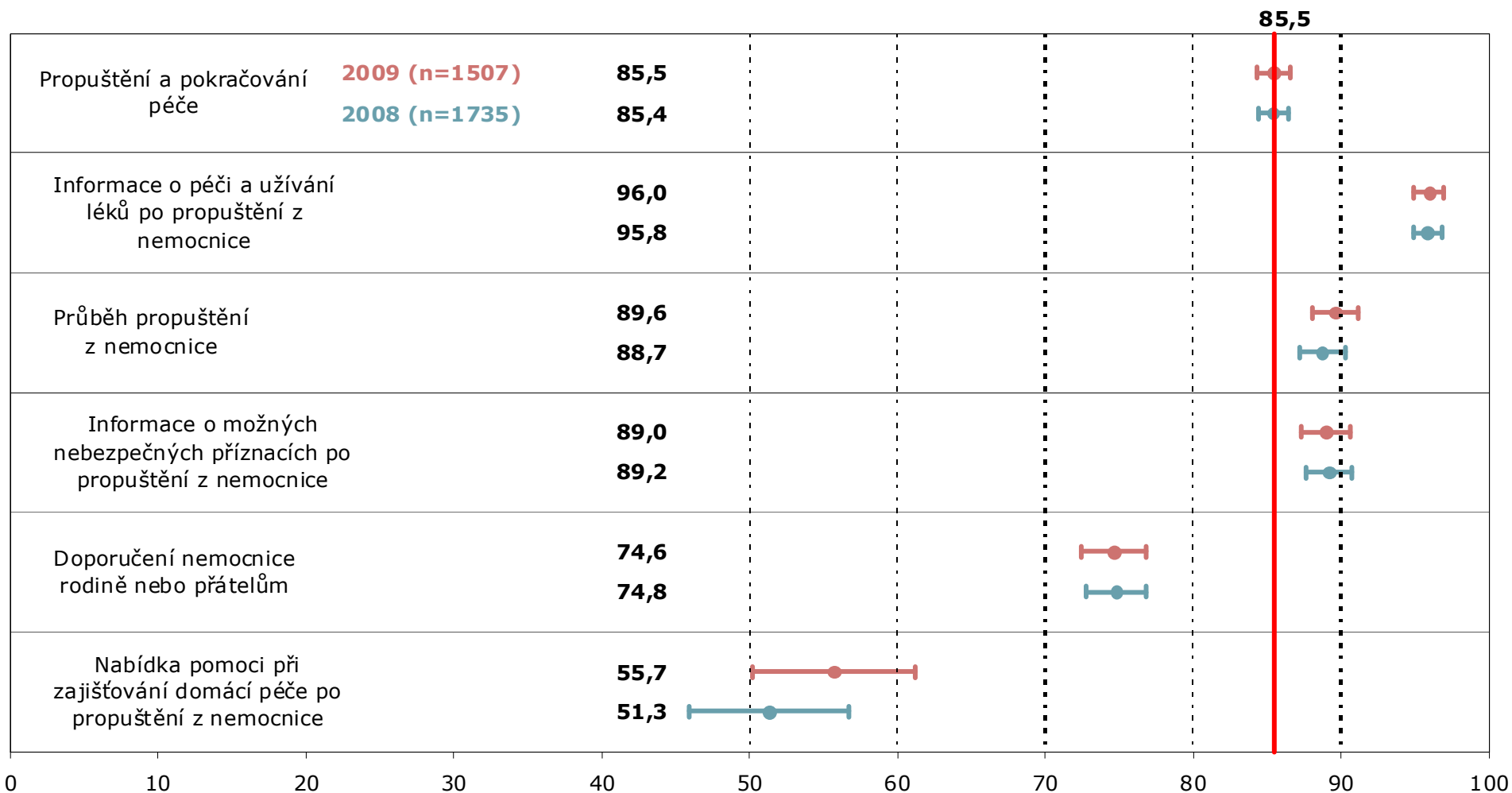
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

# Všeobecná FN: Propuštění a pokračování péče

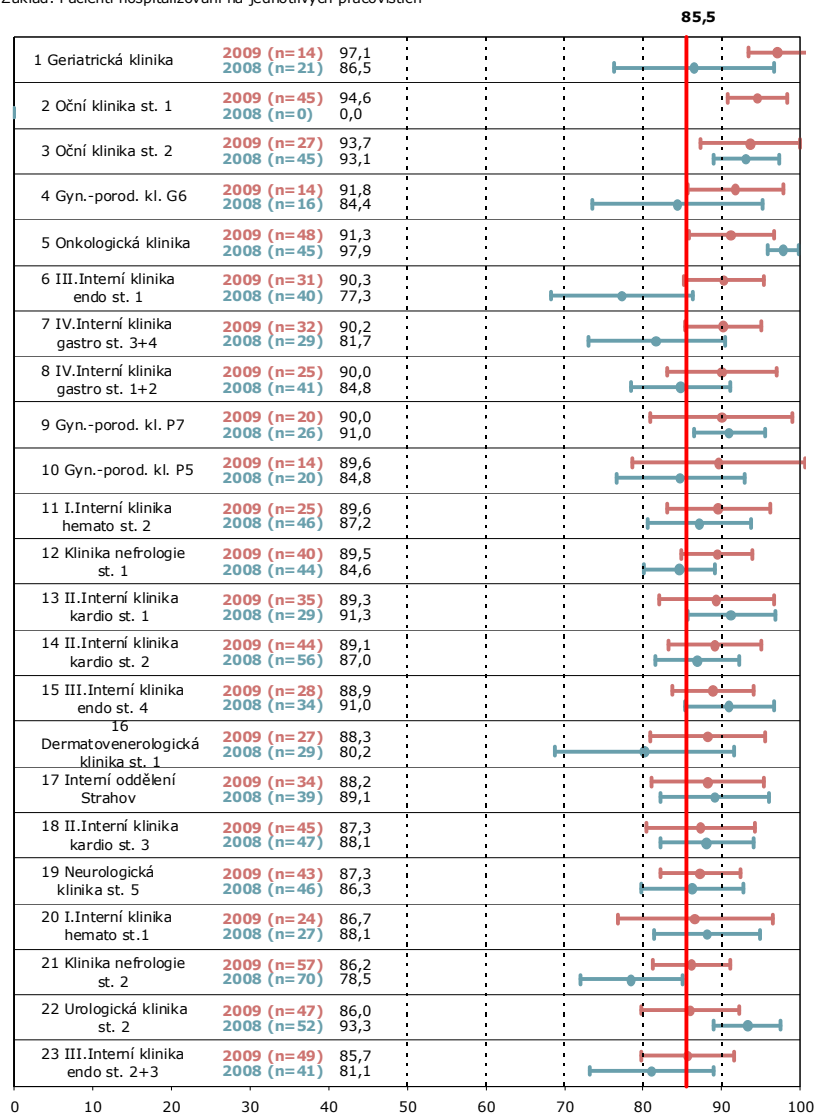
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Propuštění a pokračování péče

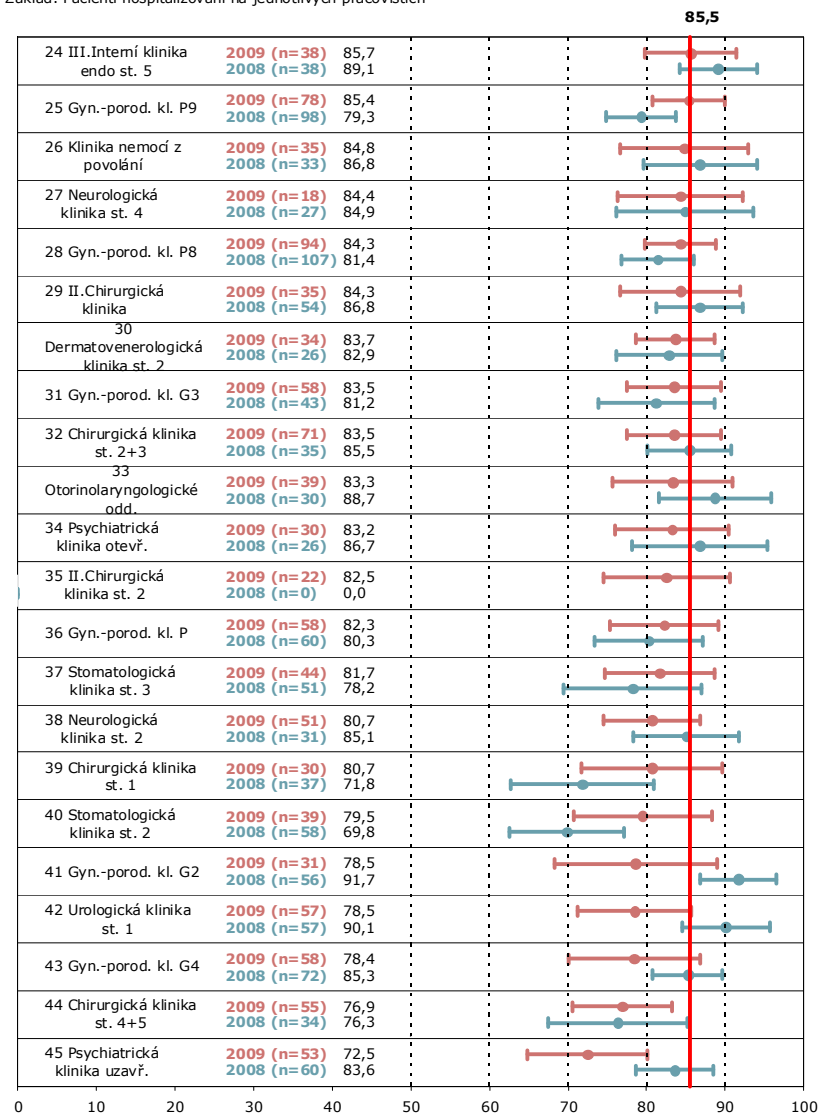
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



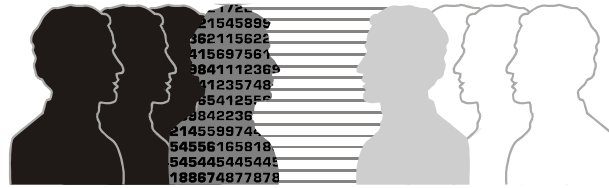
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



## Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.Interní klinika hemato st.1				-					
I.Interní klinika hemato st. 2									
II.Interní klinika kardio st. 1						+			
II.Interní klinika kardio st. 2		+						+	
II.Interní klinika kardio st. 3									
III.Interní klinika endo st. 1			+					+	
III.Interní klinika endo st. 2+3			-						
III.Interní klinika endo st. 4								+	
III.Interní klinika endo st. 5			+						
IV.Interní klinika gastro st. 1+2									
IV.Interní klinika gastro st. 3+4									
Klinika nefrologie st. 1									
Klinika nefrologie st. 2			-	-					
Neurologická klinika st. 2						-			
Neurologická klinika st. 4									
Neurologická klinika st. 5						+			
Psychiatrická klinika otevř.	-	-		-	-	-			
Klinika nemocí z povolání	+	+				+			
Chirurgická klinika st. 1		-	-						
Chirurgická klinika st. 2+3	-	-				-		-	
Chirurgická klinika st. 4+5	-	-	-	-	-	-	-		-
Gyn.-porod. kl. G2									
Gyn.-porod. kl. G3									
Gyn.-porod. kl. G4									-
Gyn.-porod. kl. G6									
Urologická klinika st. 1	-	-	-				-		-
Urologická klinika st. 2		-							
Otorinolaryngologické odd.			+						
Stomatologická klinika st. 2	-	-	-	-	-	-		-	
Stomatologická klinika st. 3									
Onkologická klinika	+	+	+	+	+				
Dermatovenerologická klinika st. 1									
Dermatovenerologická klinika st. 2									
Oční klinika st. 1	+	+		+		+	+		+
Oční klinika st. 2						+			+
Interní oddělení Strahov	+	+		+			+		
Geriatrická klinika	+	+	+	+		+	+		+
II.Chirurgická klinika									
II.Chirurgická klinika st. 2					-				

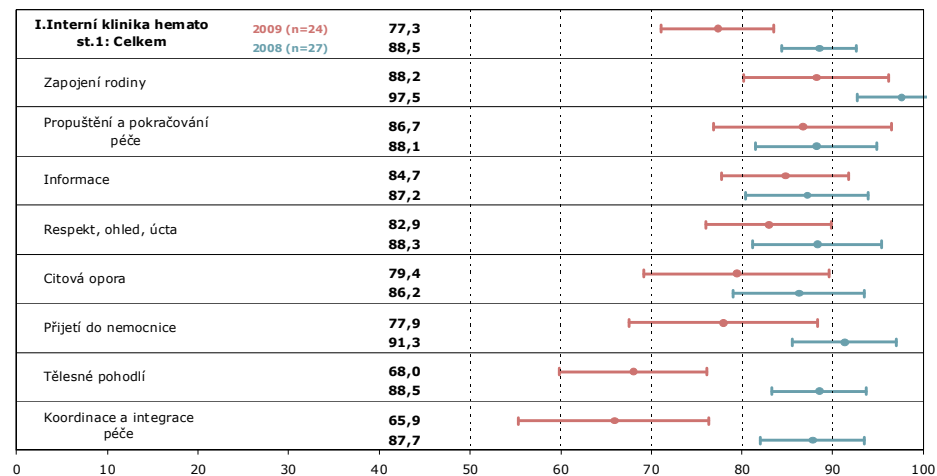
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

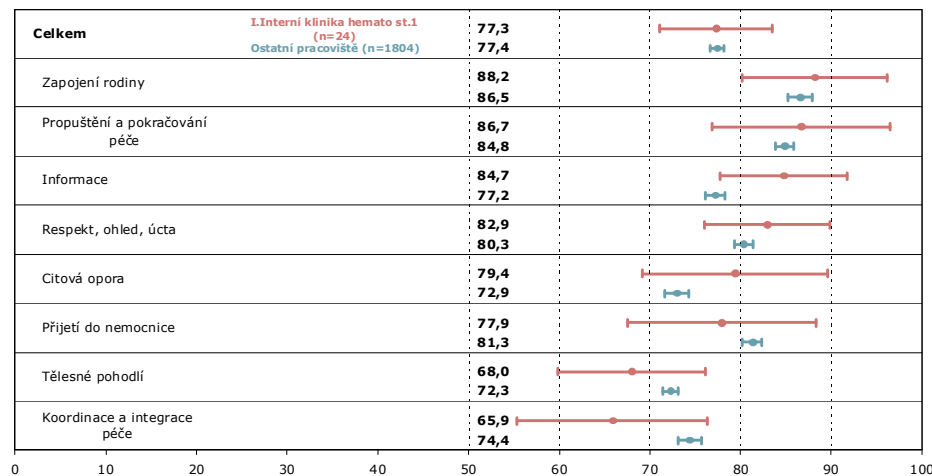
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

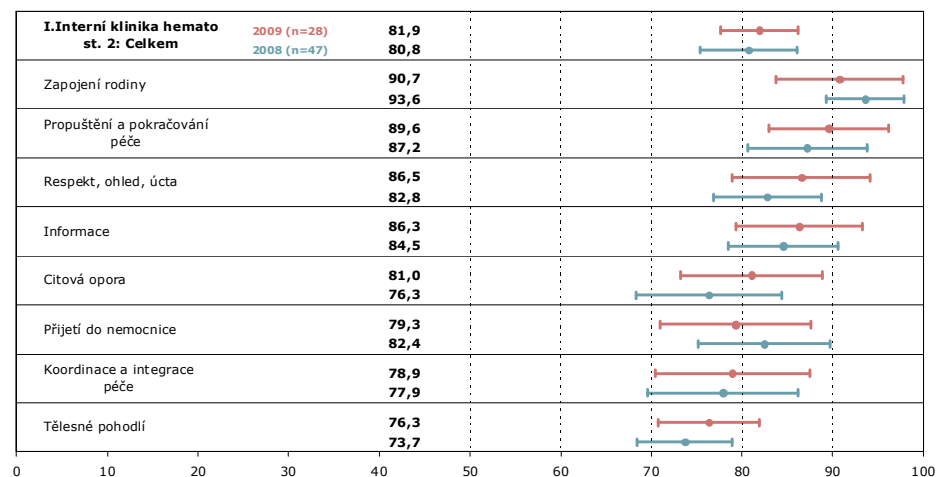
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

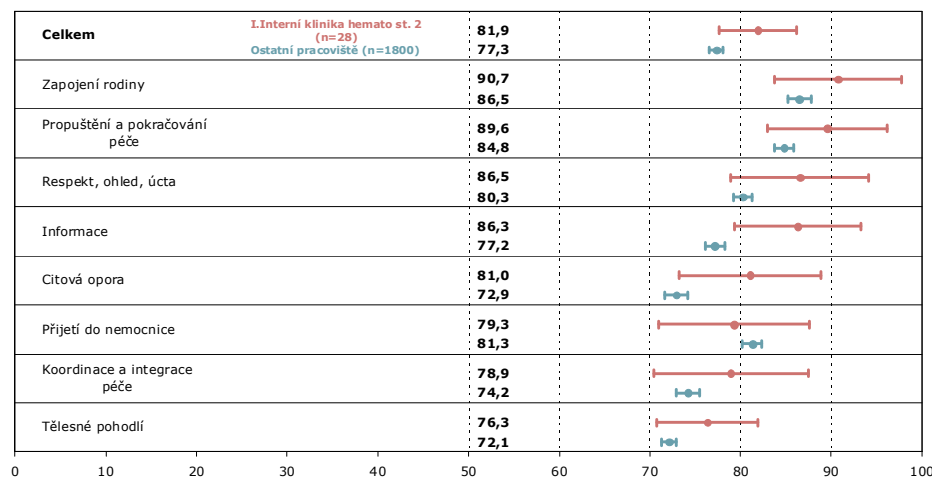
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

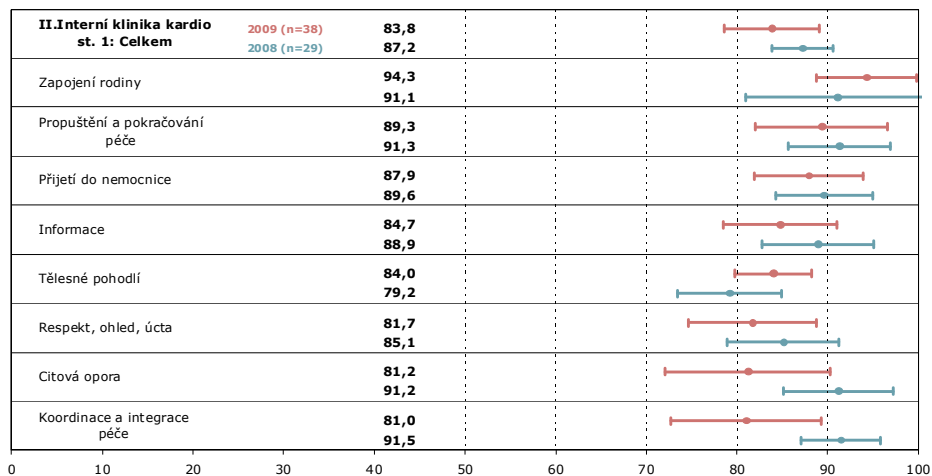


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

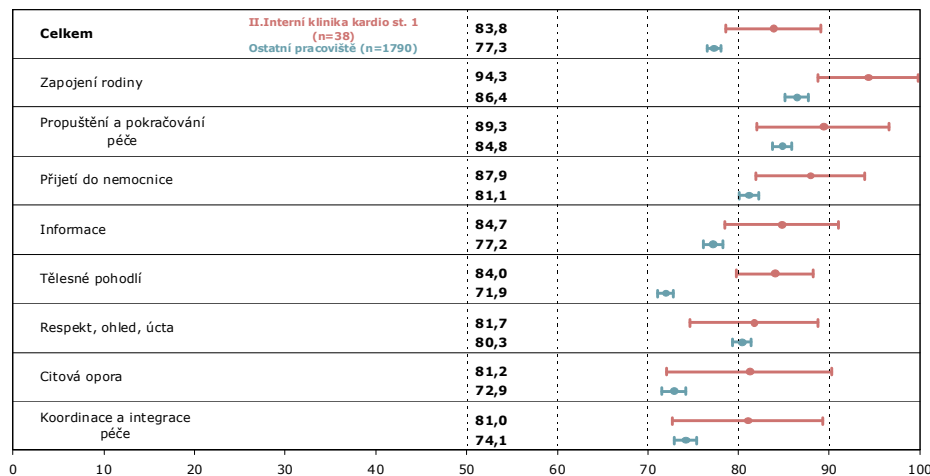
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

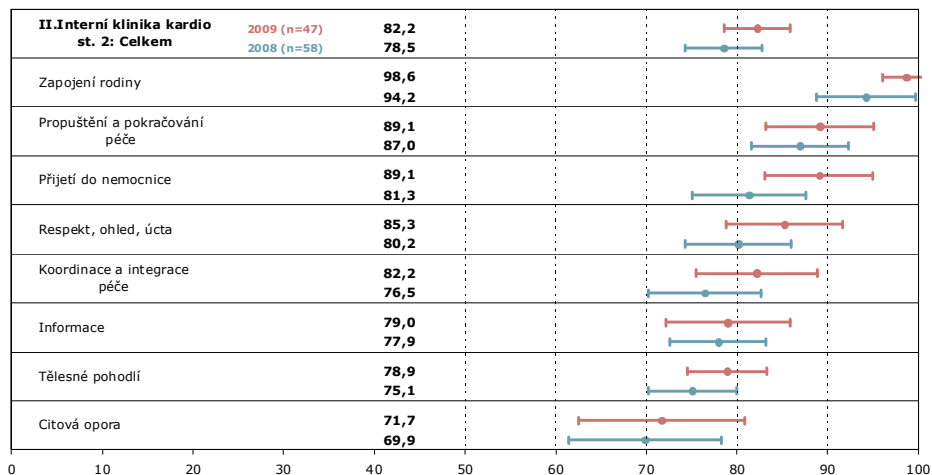
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

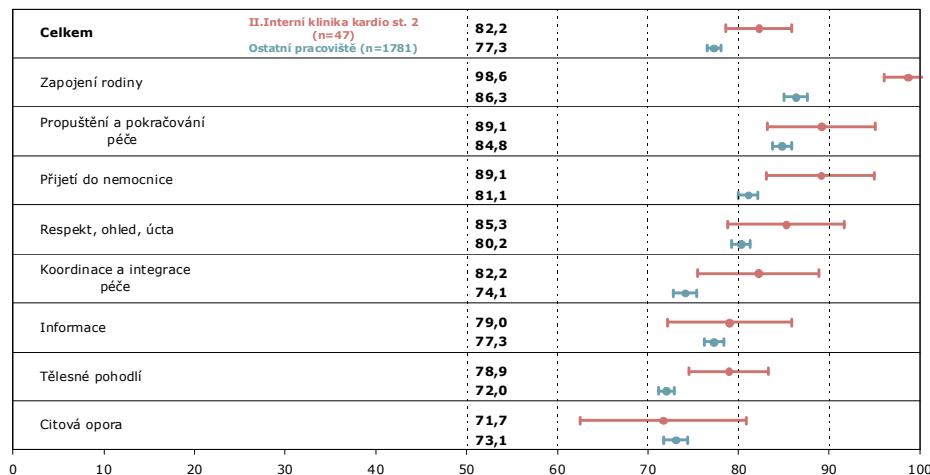
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

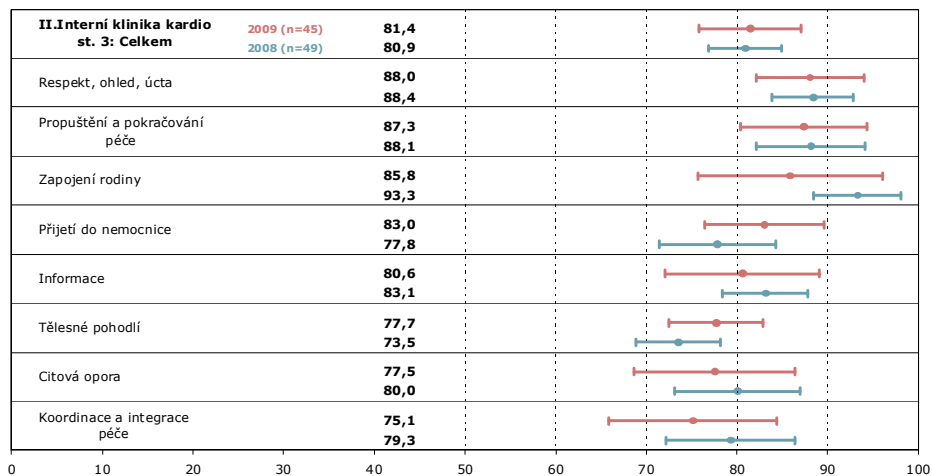


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

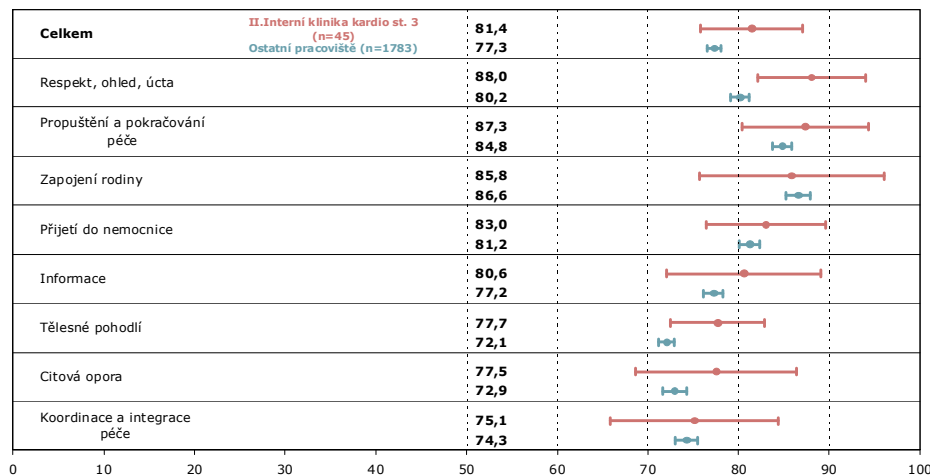
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

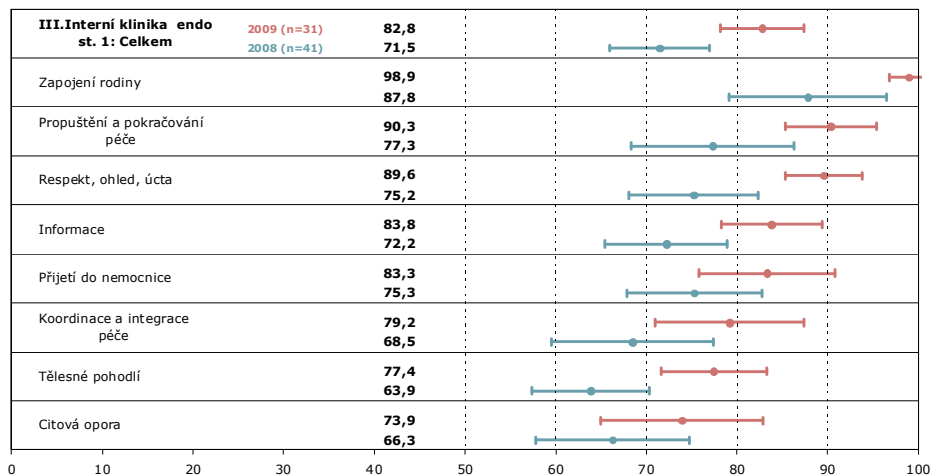
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

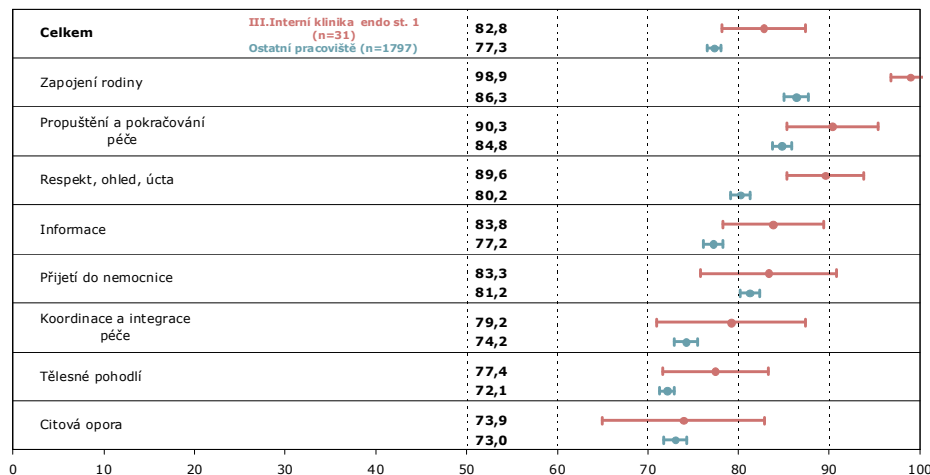
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

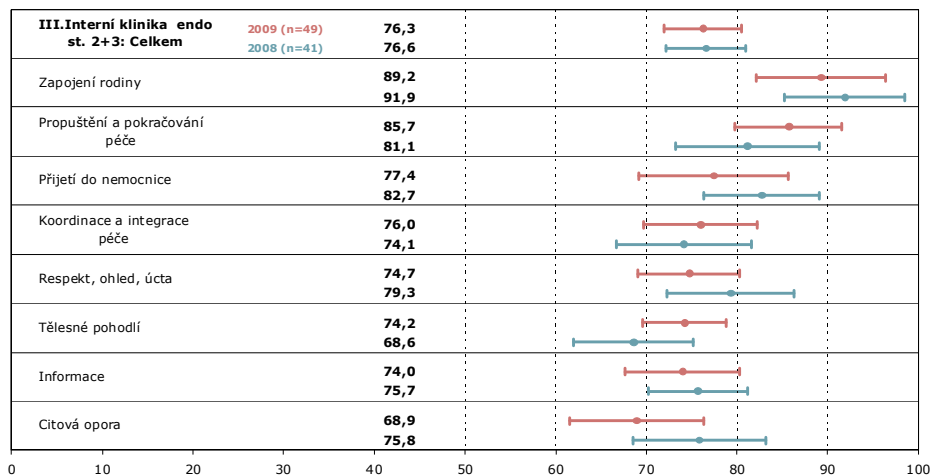


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

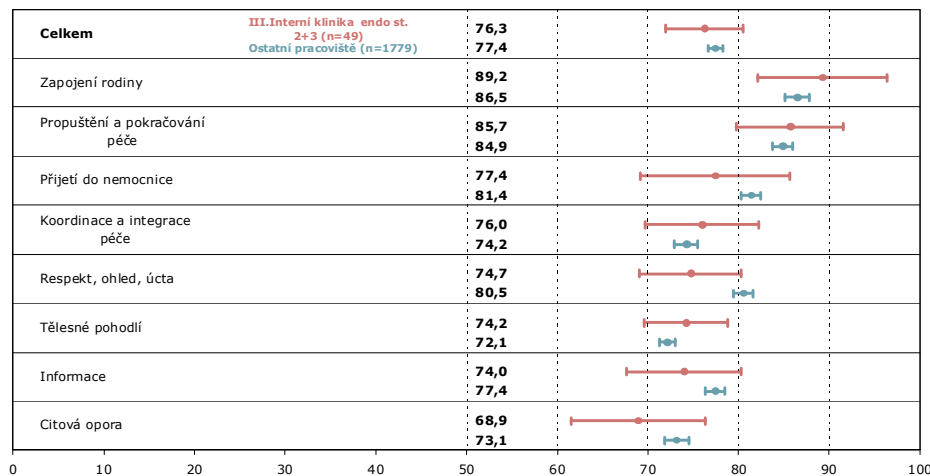
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

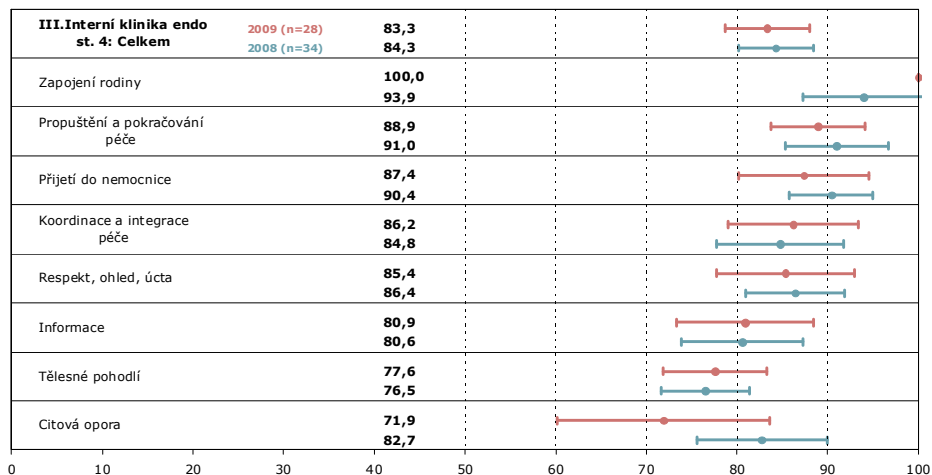
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

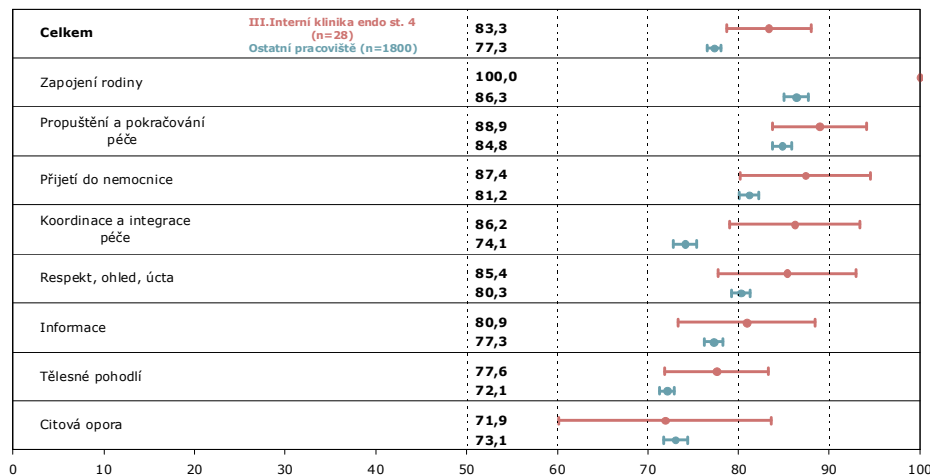
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

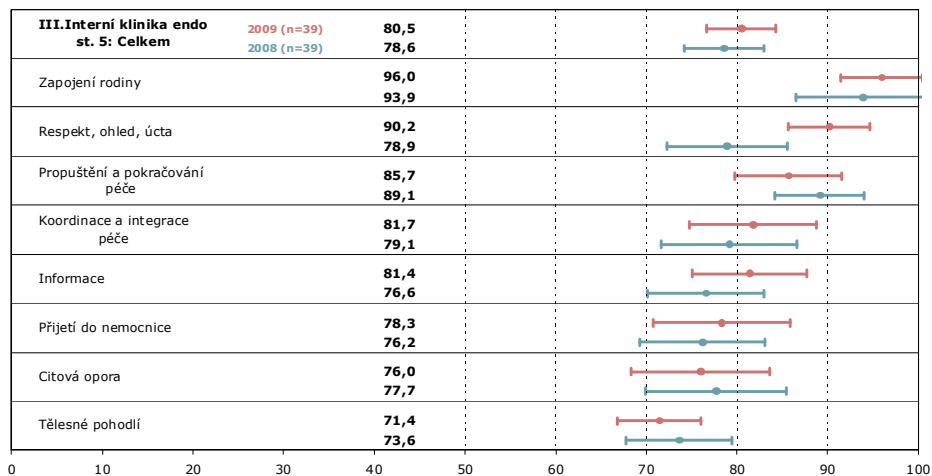


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

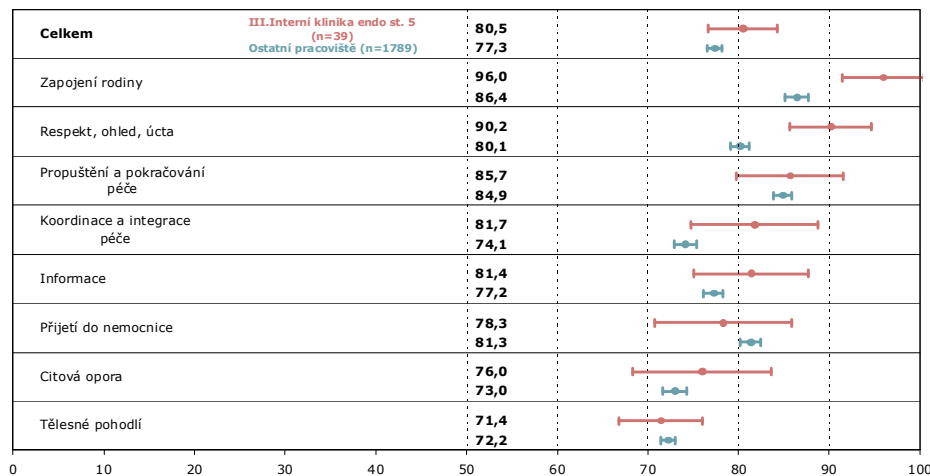
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

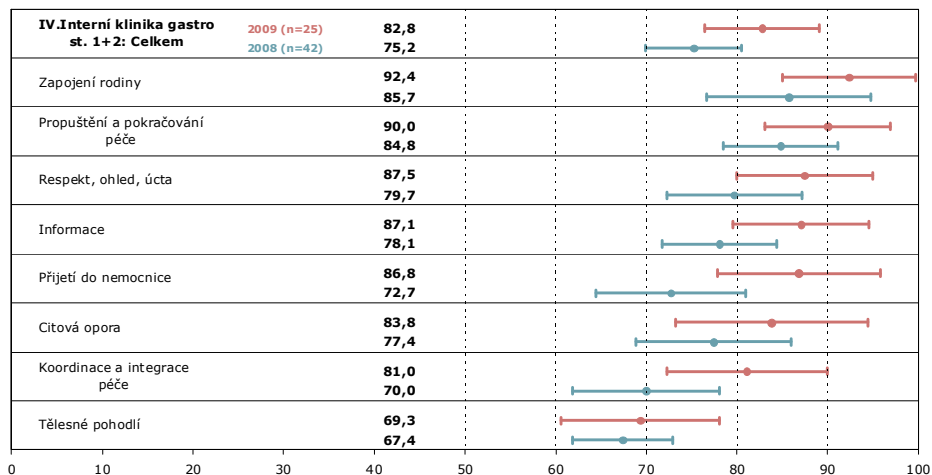
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

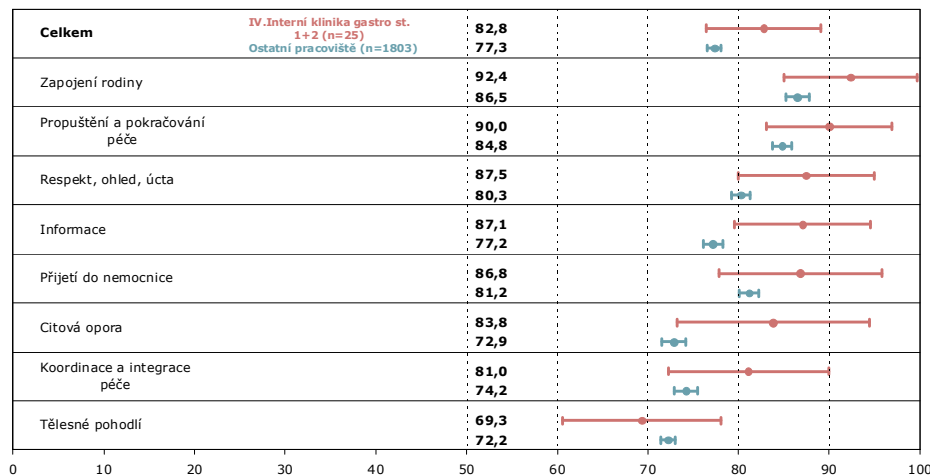
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

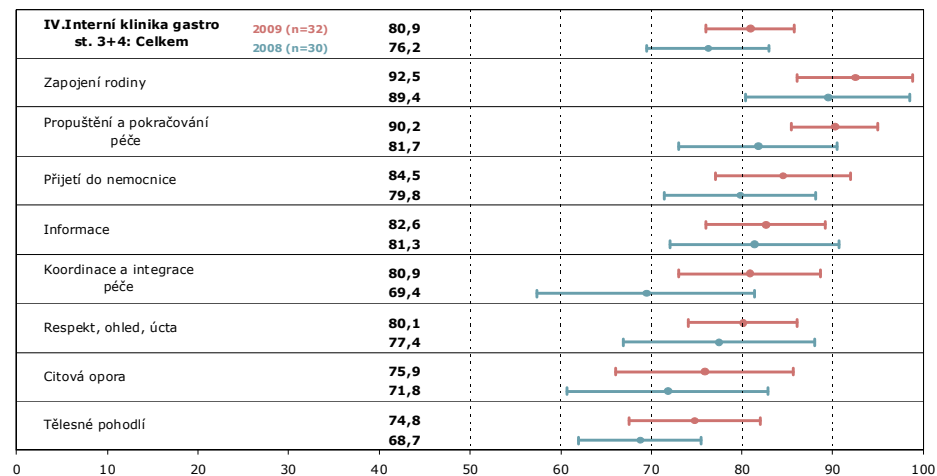


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

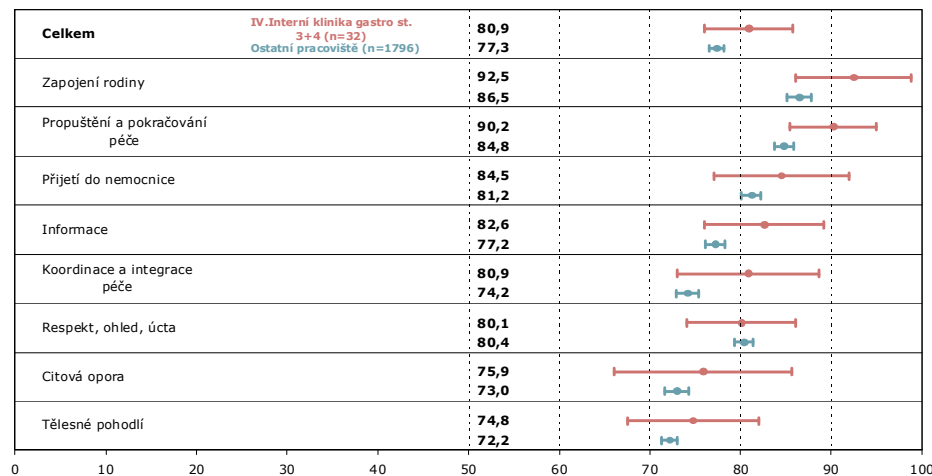
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

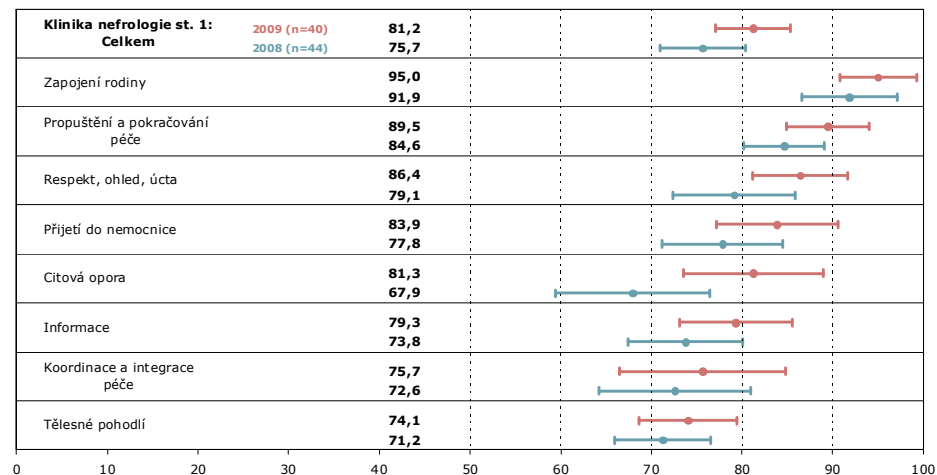
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

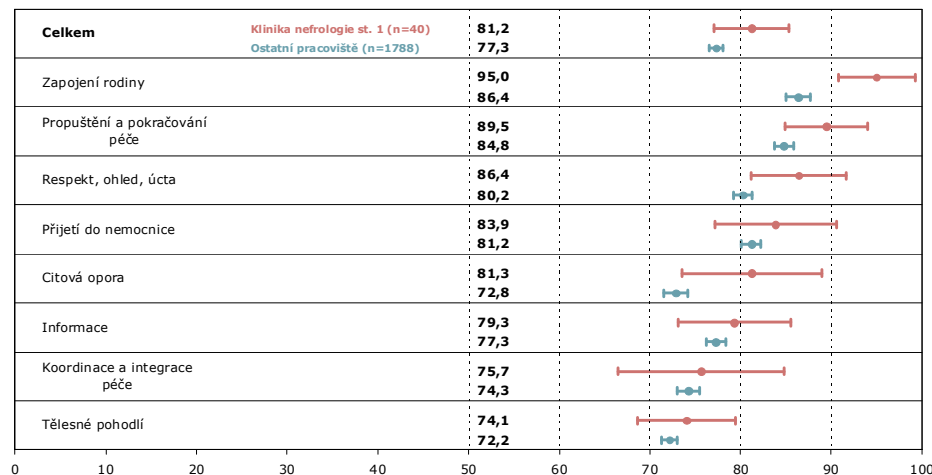
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

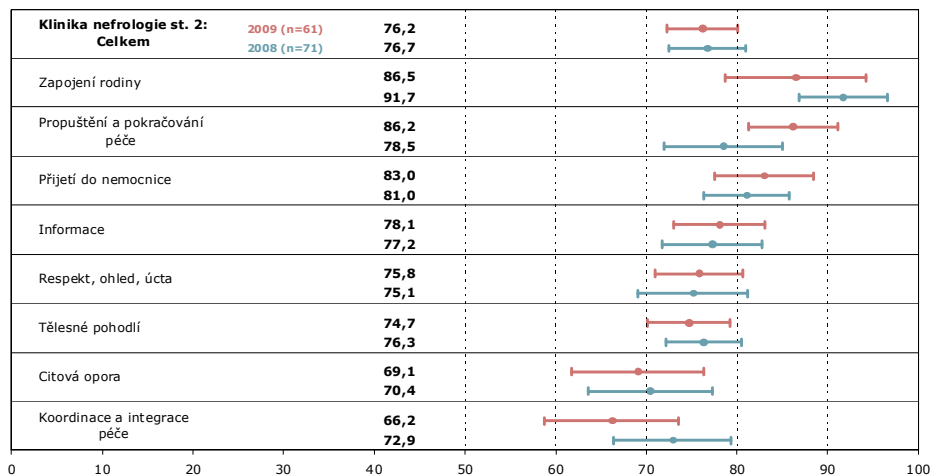


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

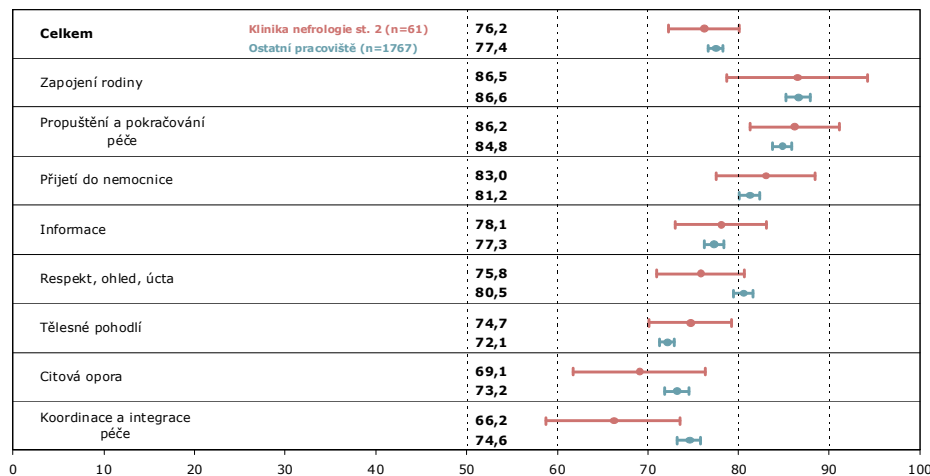
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

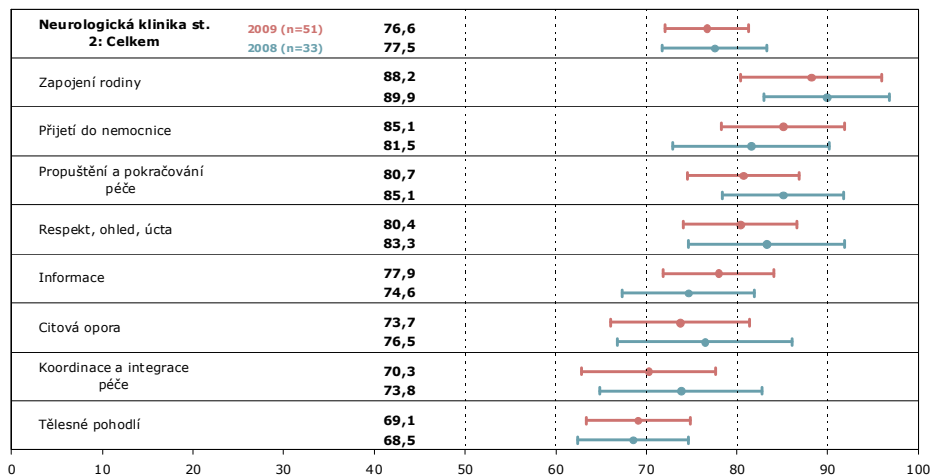
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

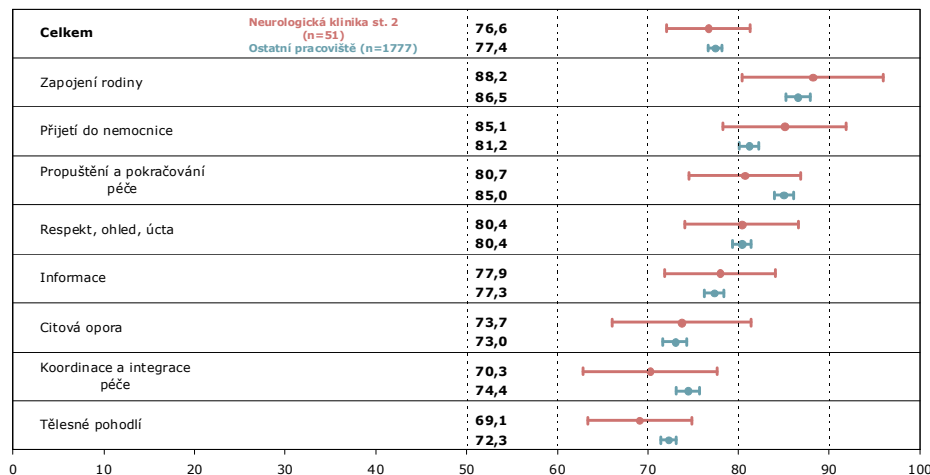
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



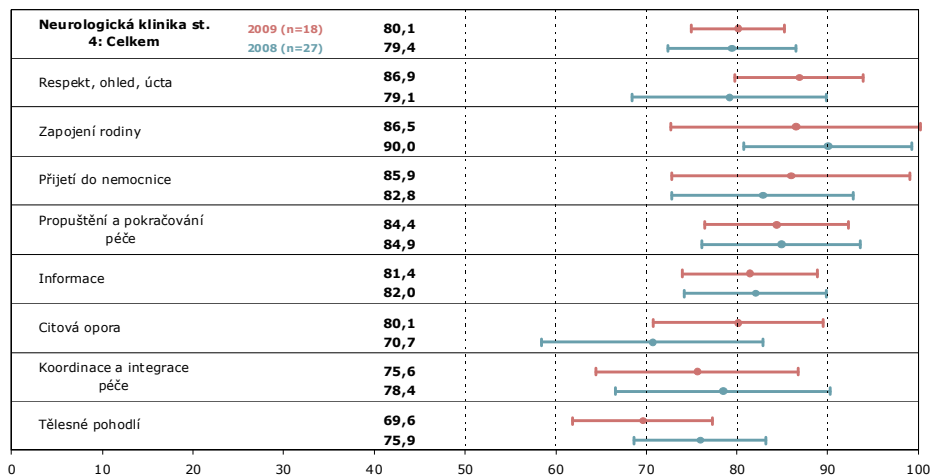
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

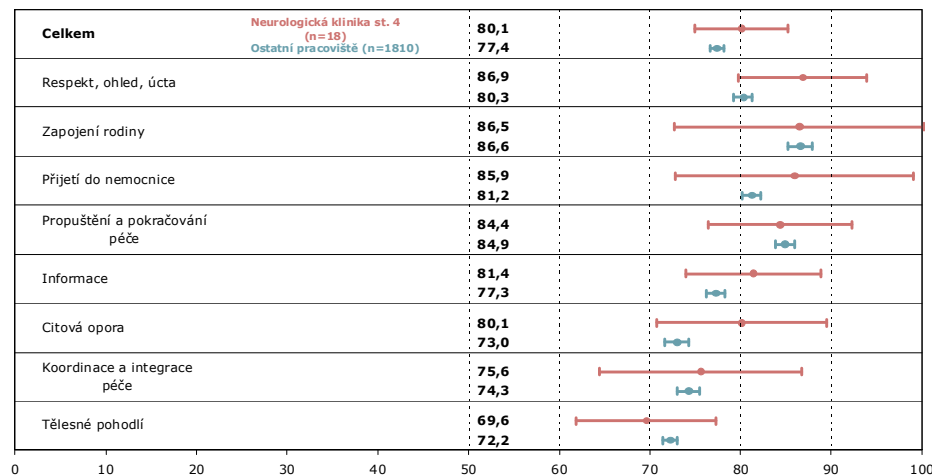
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

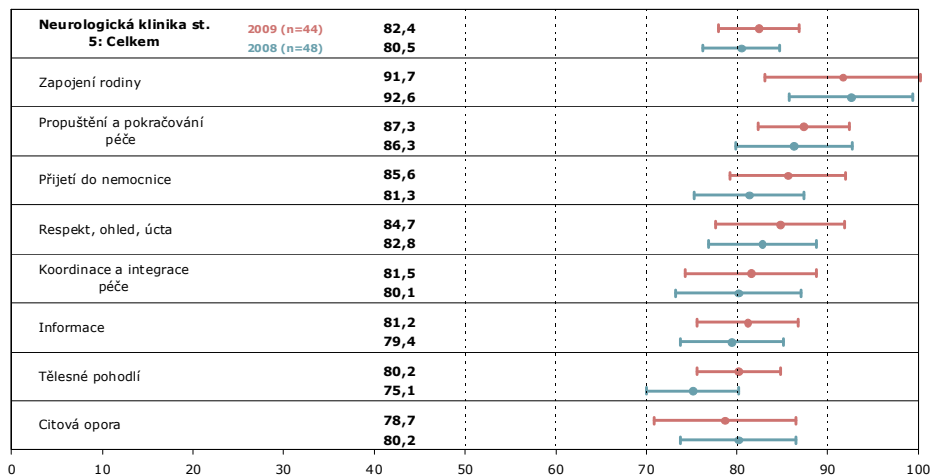
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

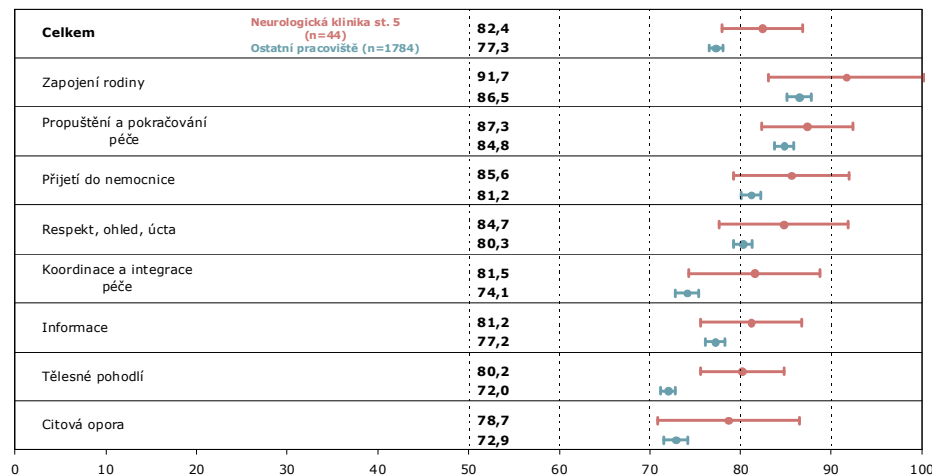
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

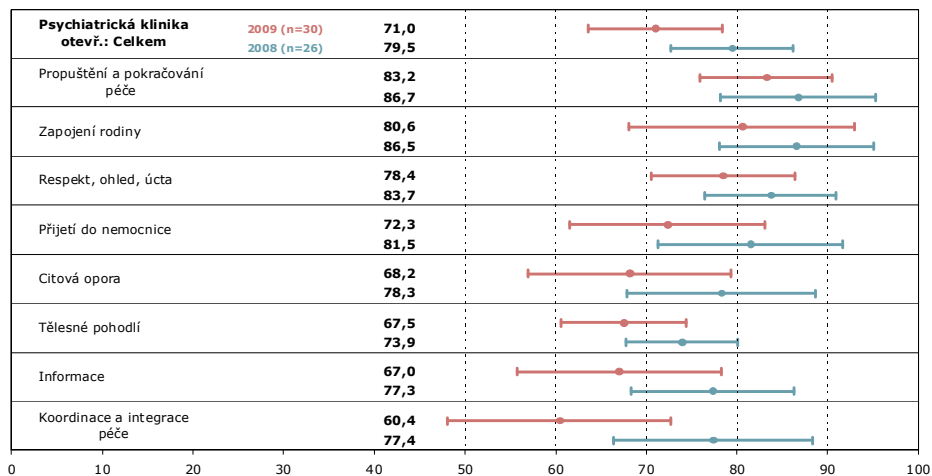


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

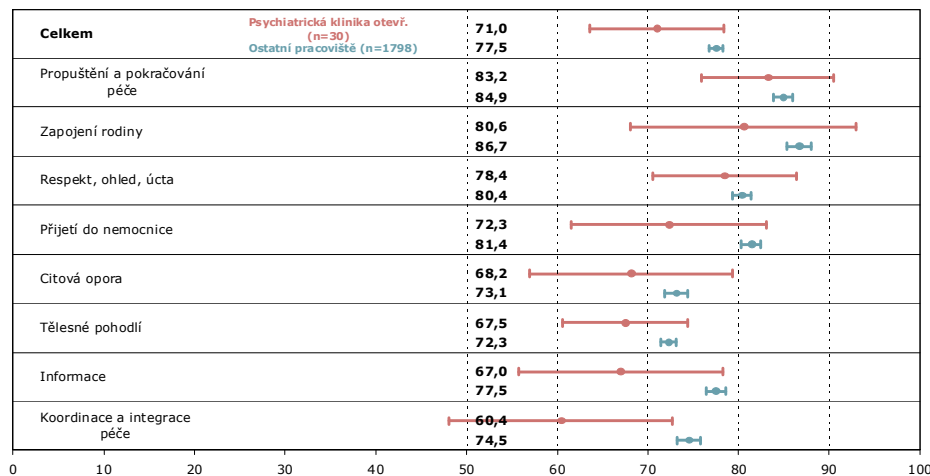
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

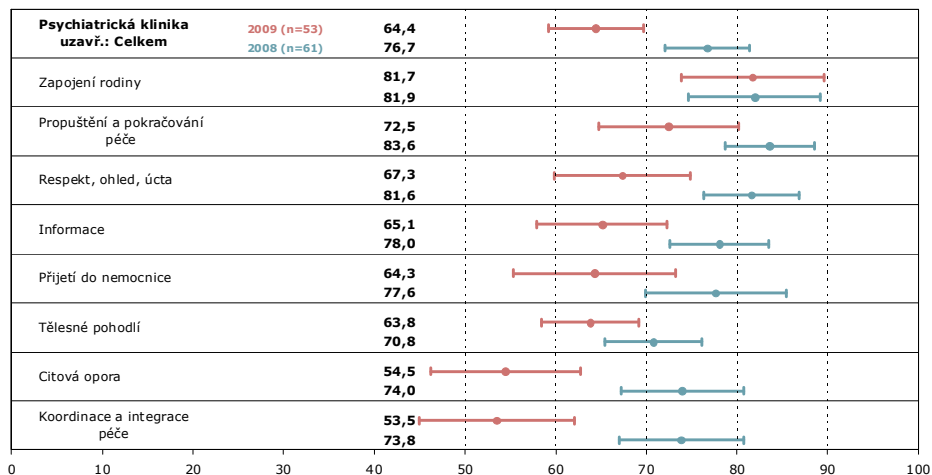
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

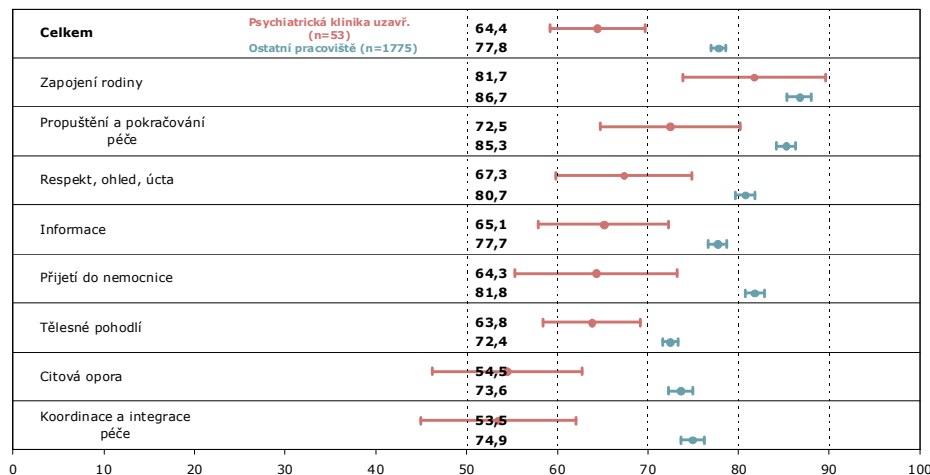
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

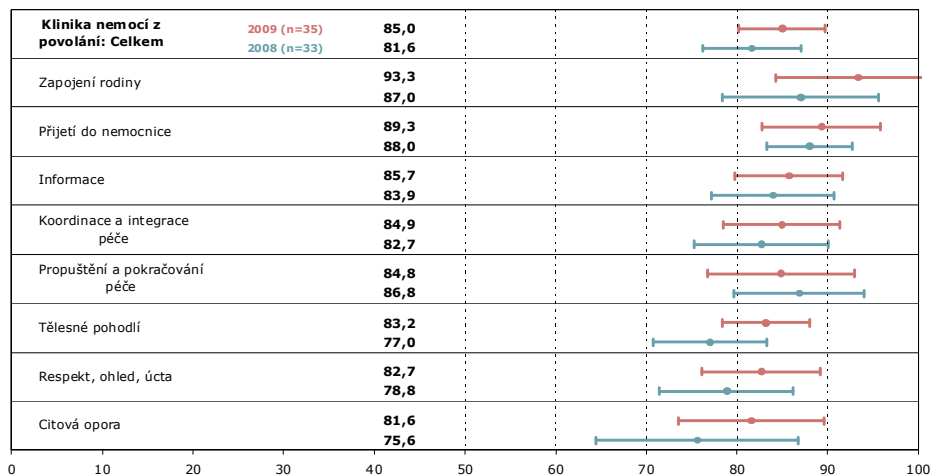


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

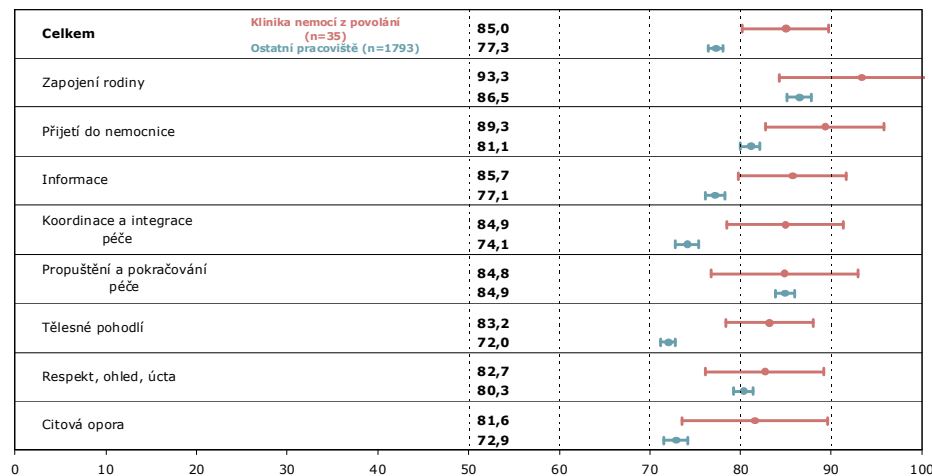
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

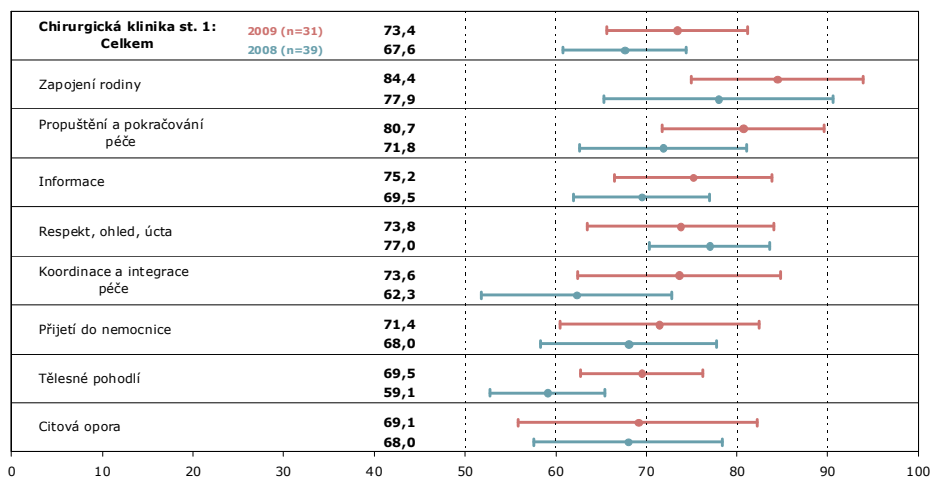
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

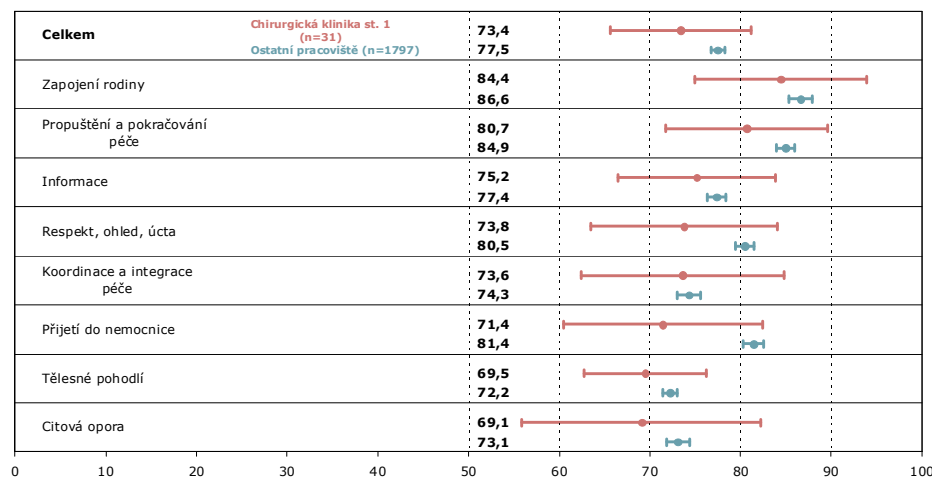
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

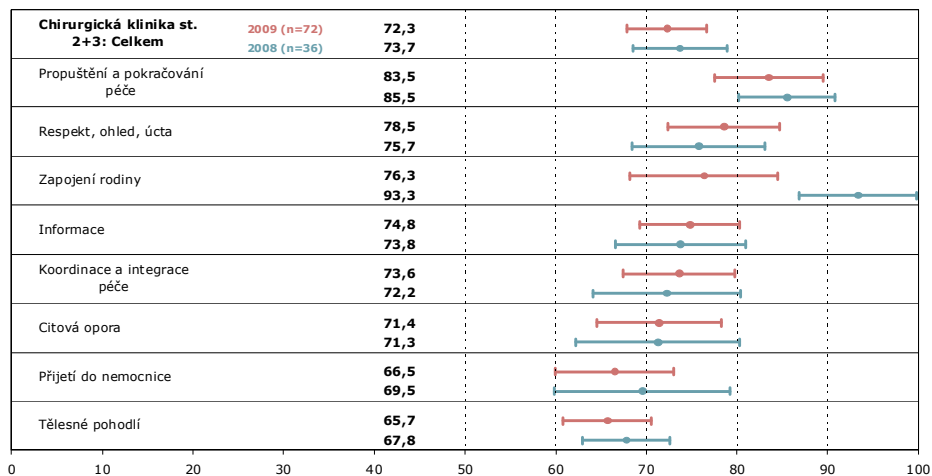


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

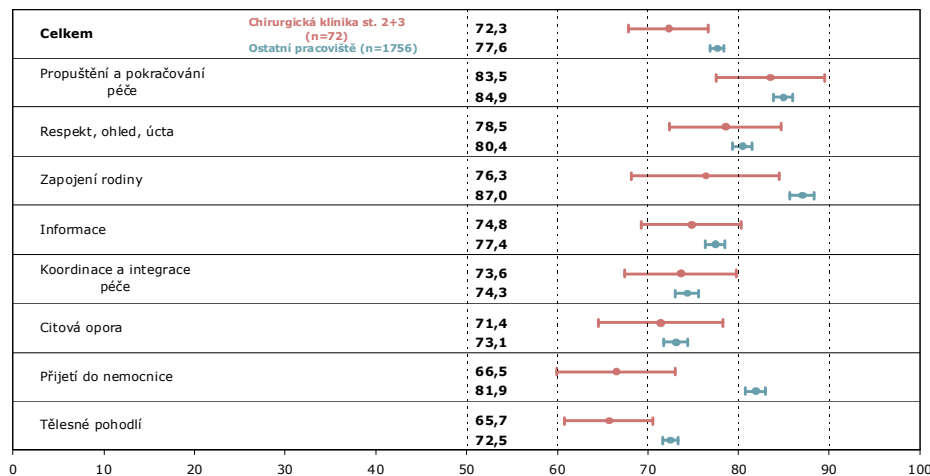
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

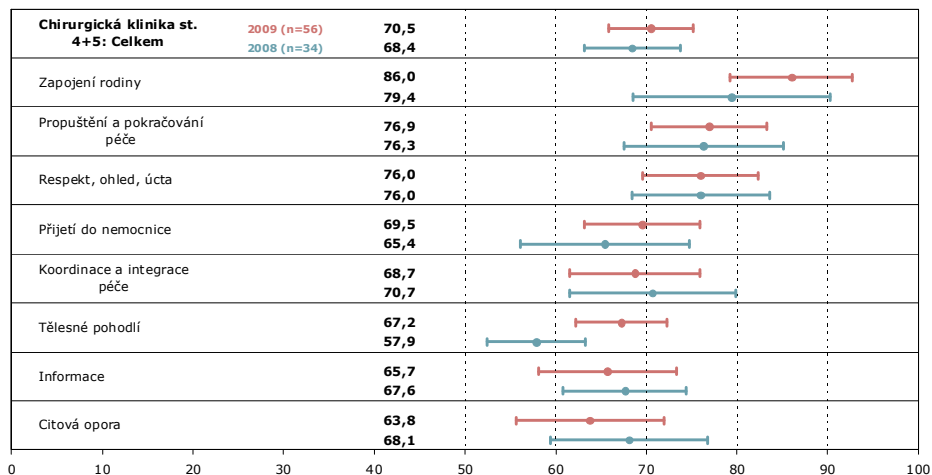
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

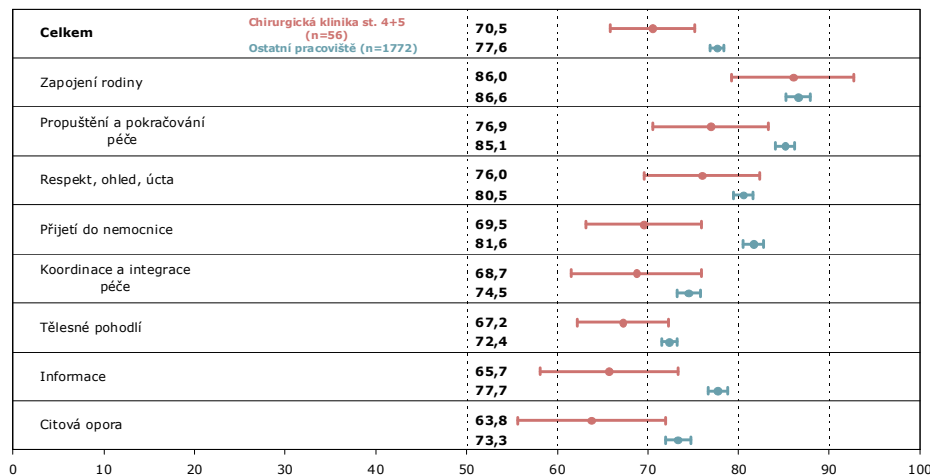
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

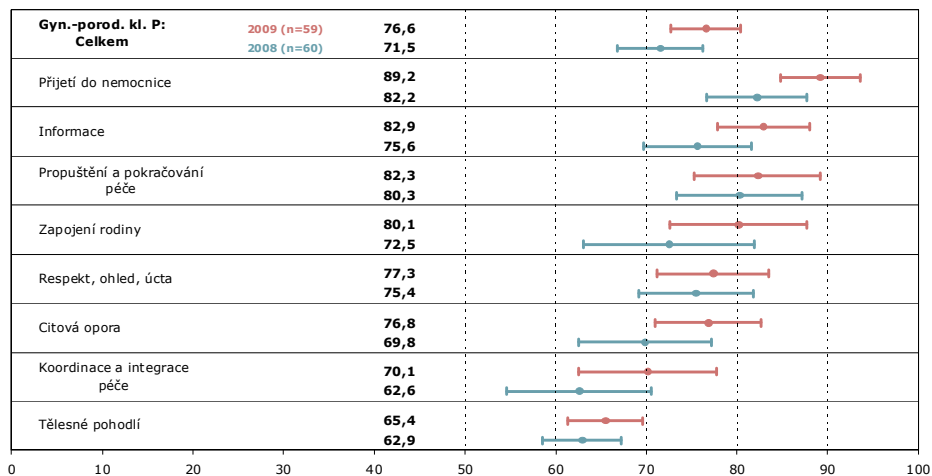


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

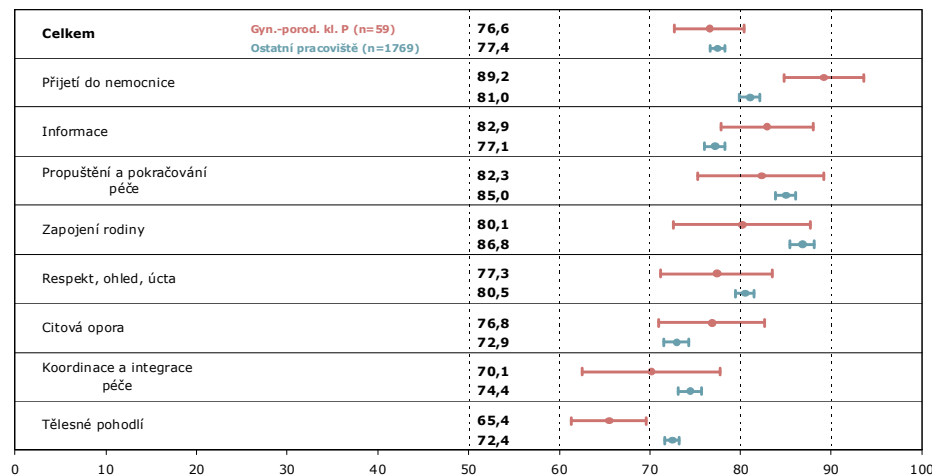
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

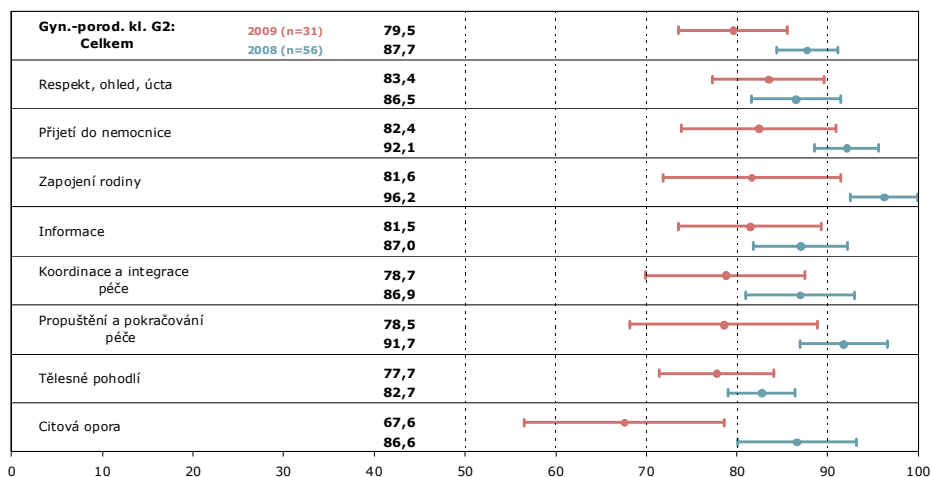
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

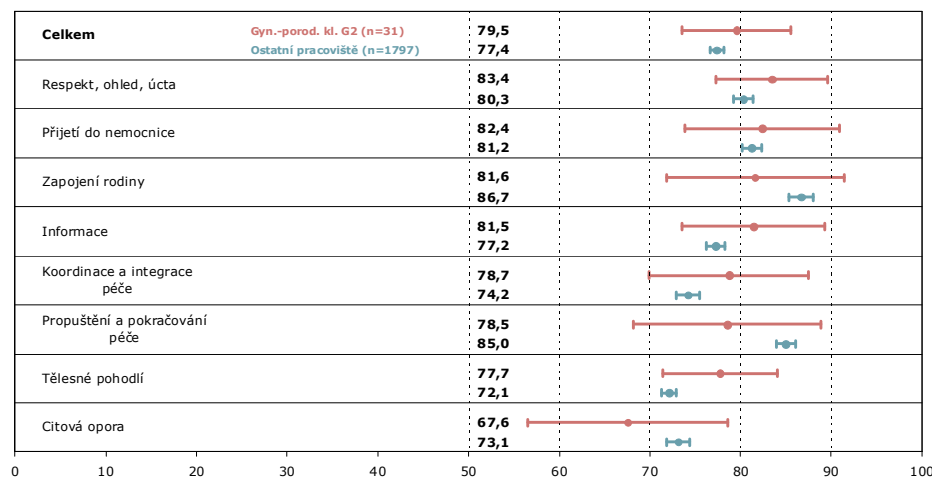
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

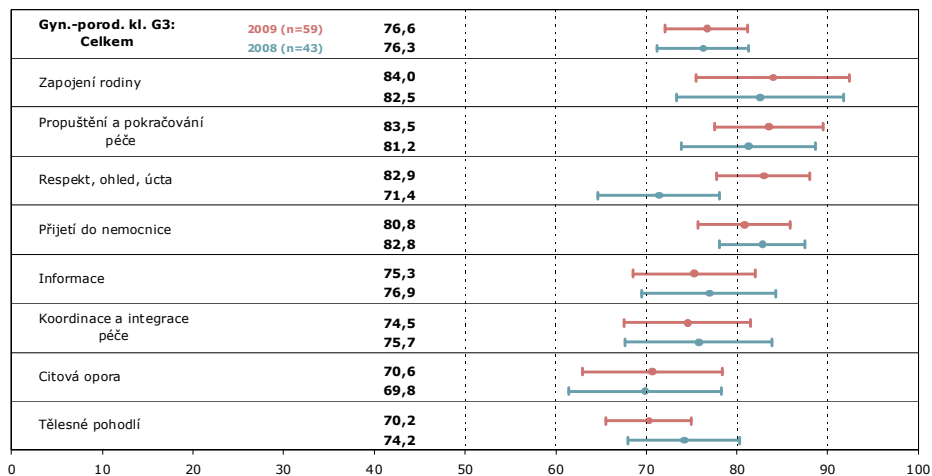


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

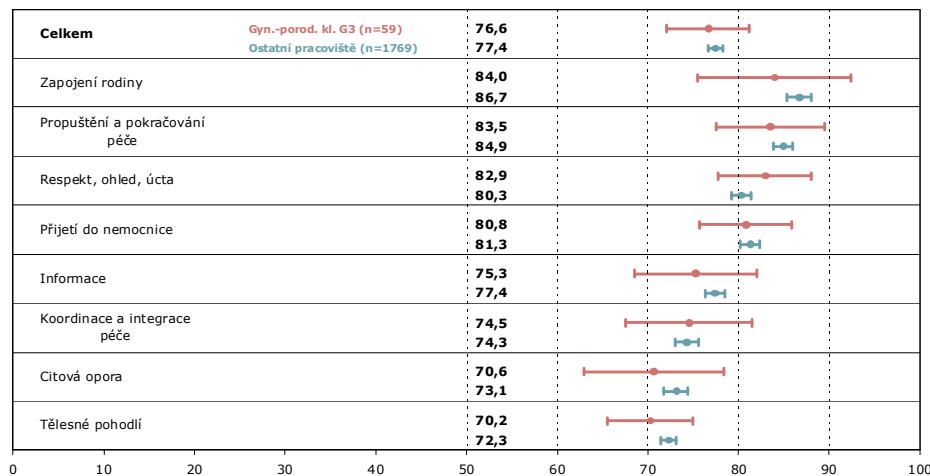
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

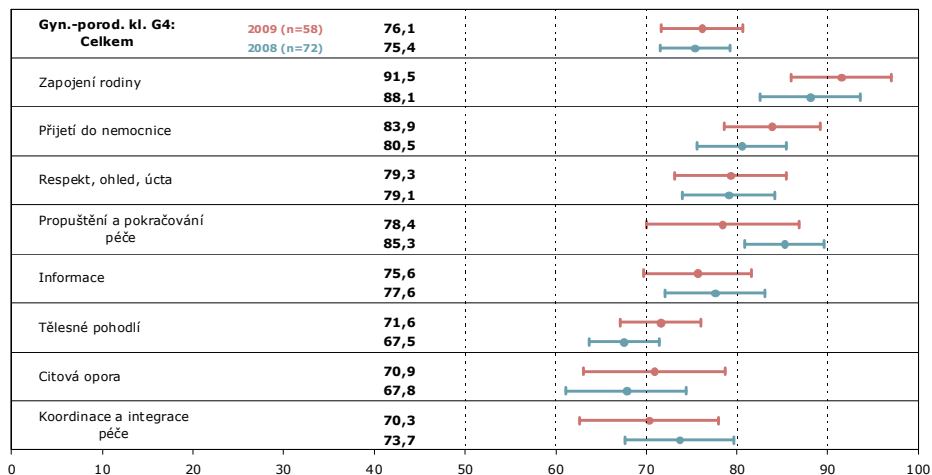
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

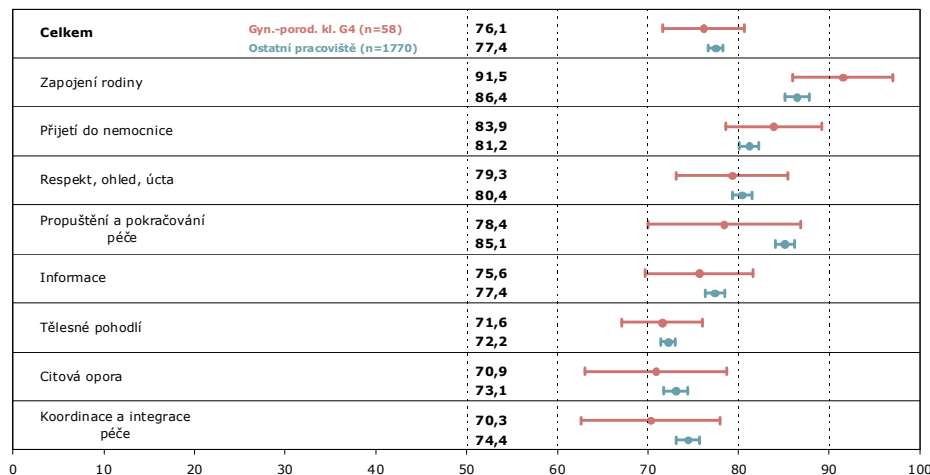
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

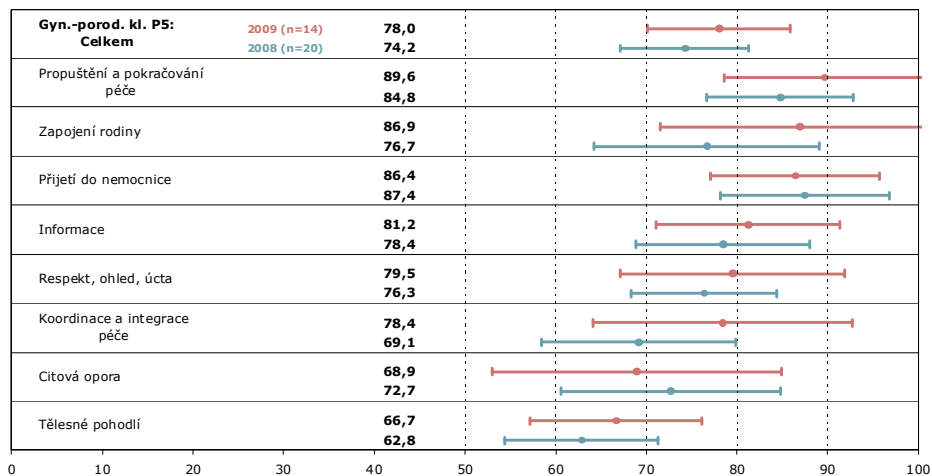


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

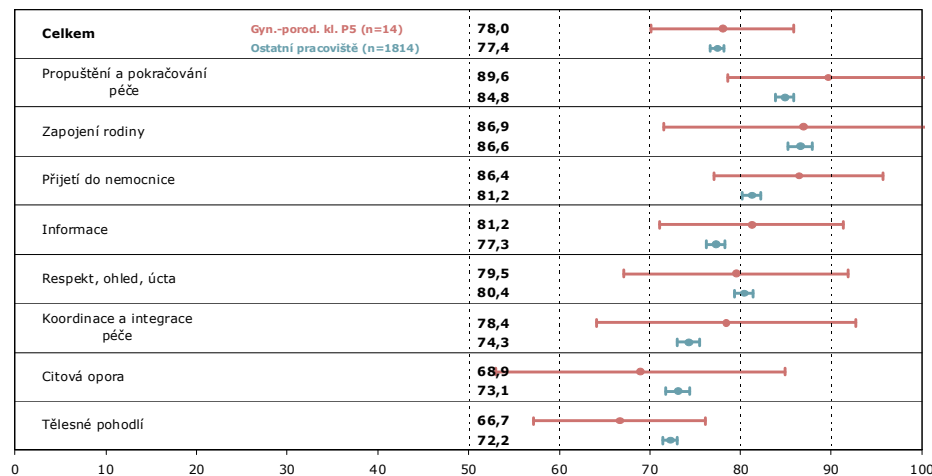
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

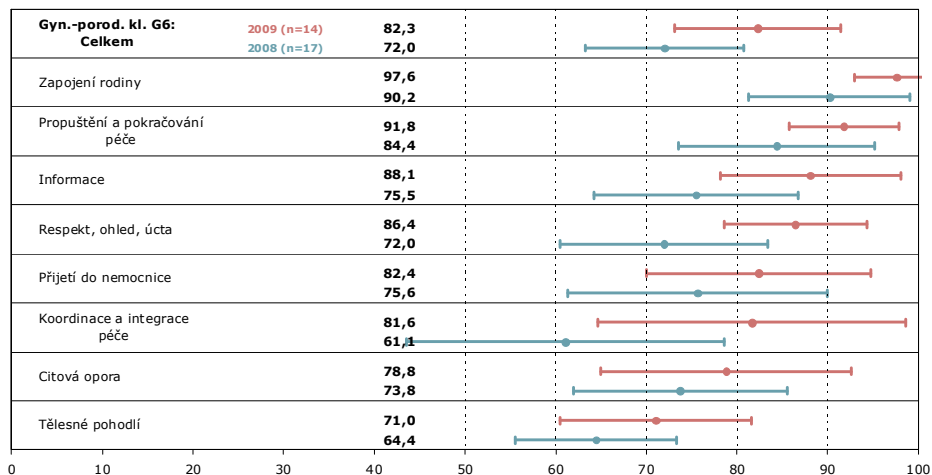
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

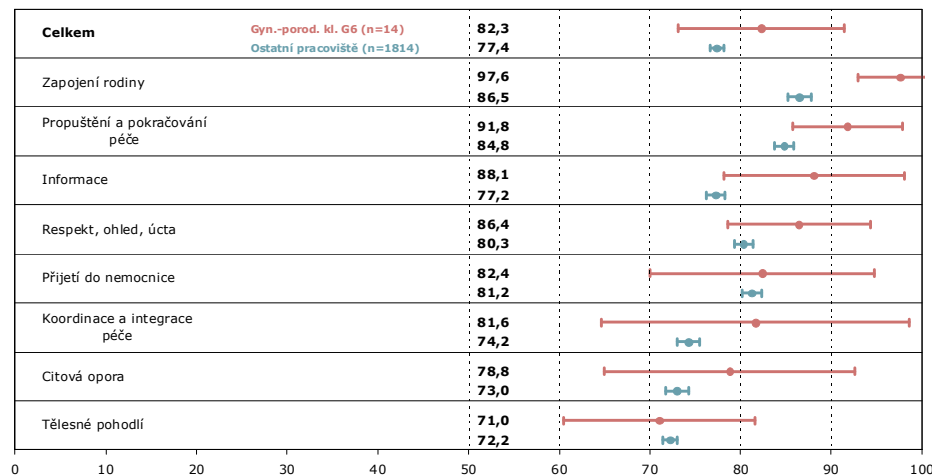
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

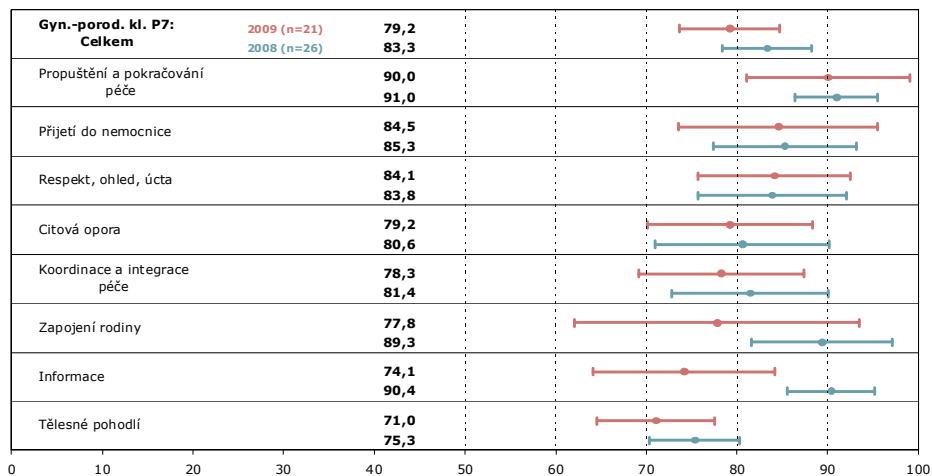


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

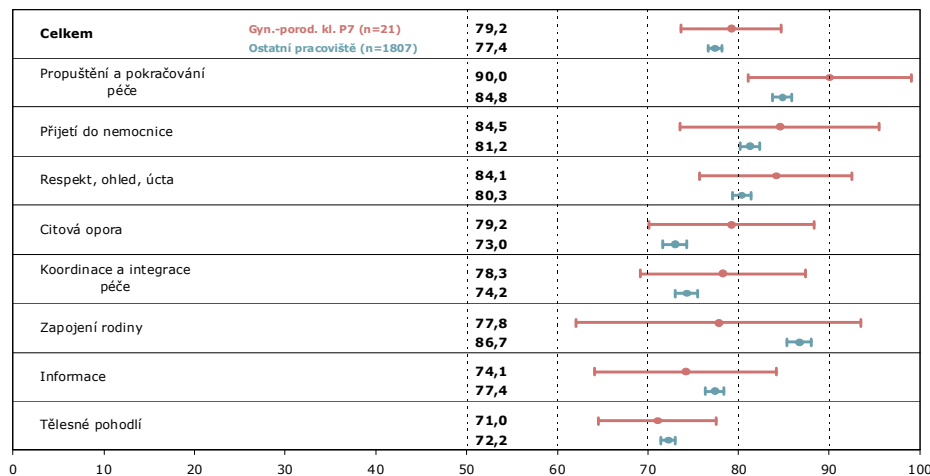
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

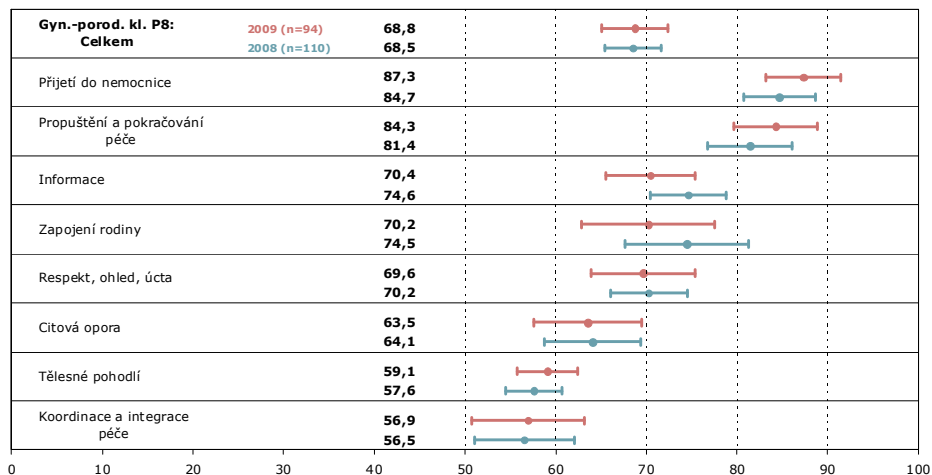
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

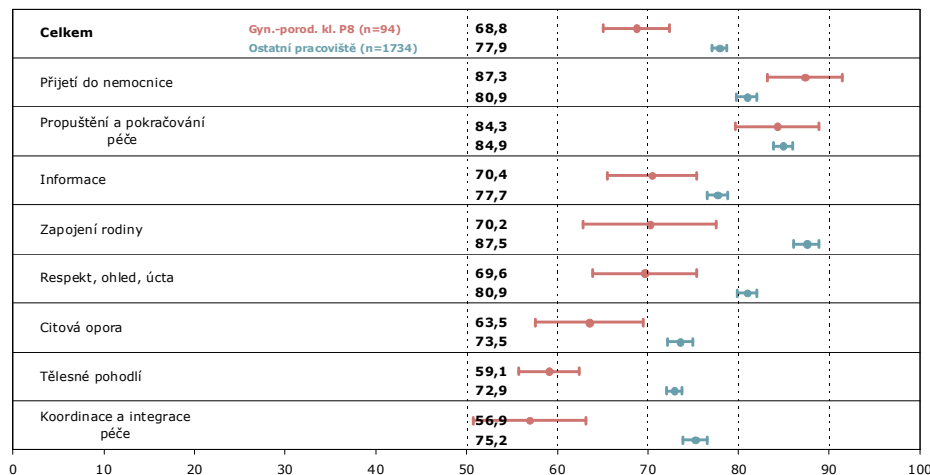
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



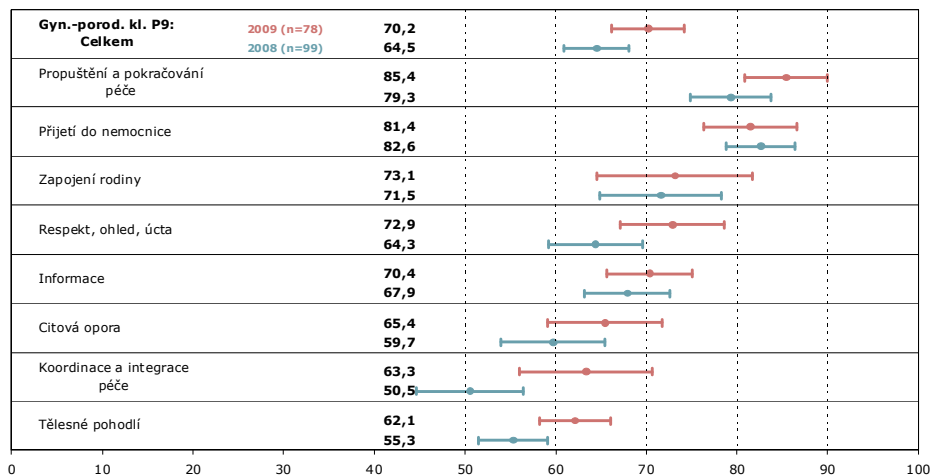
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010



# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

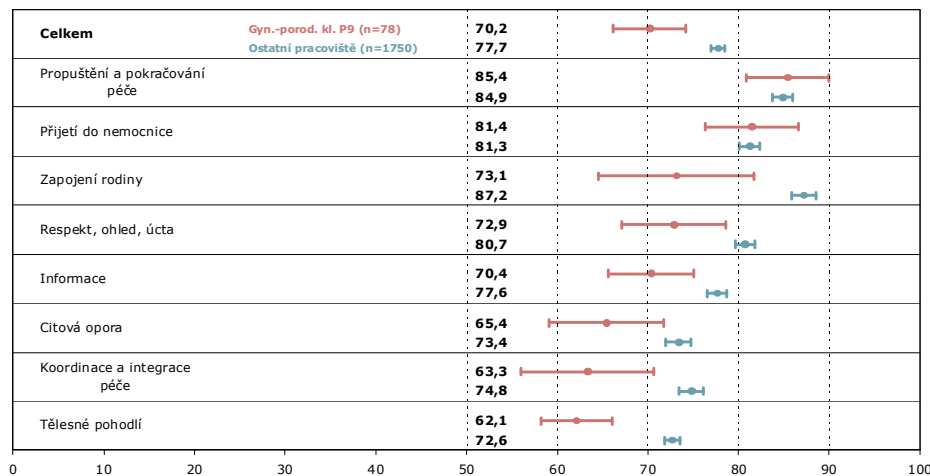
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

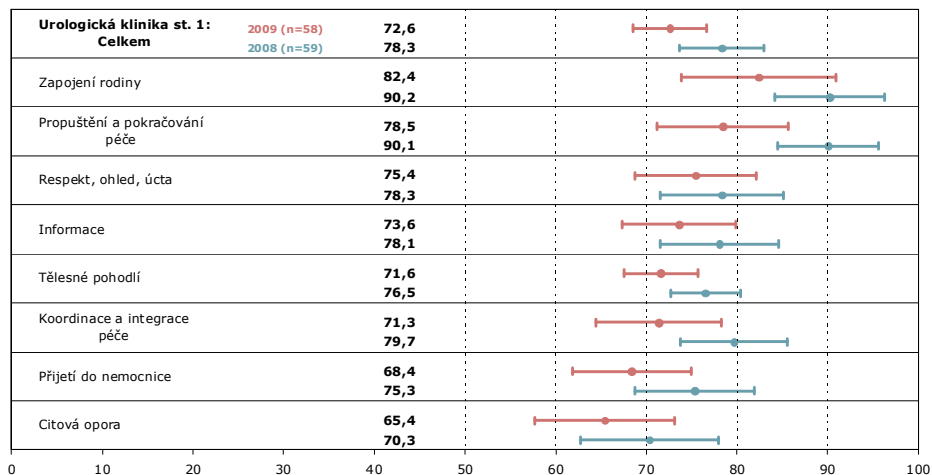
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

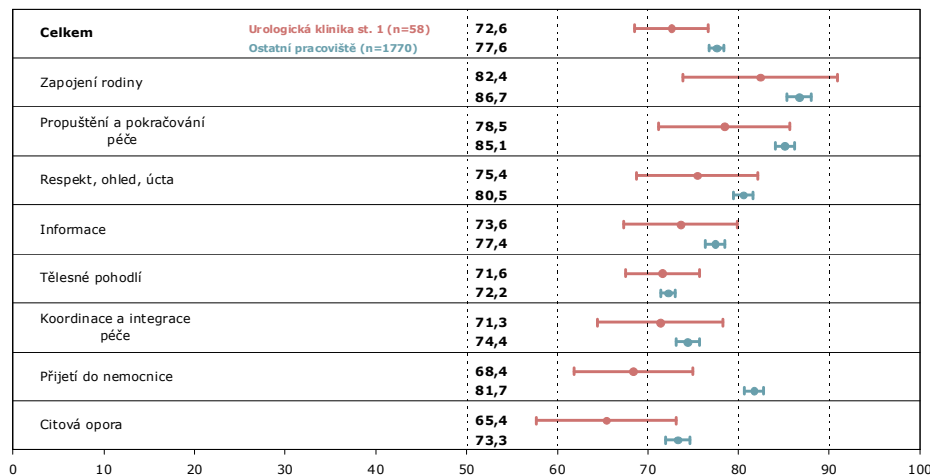
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

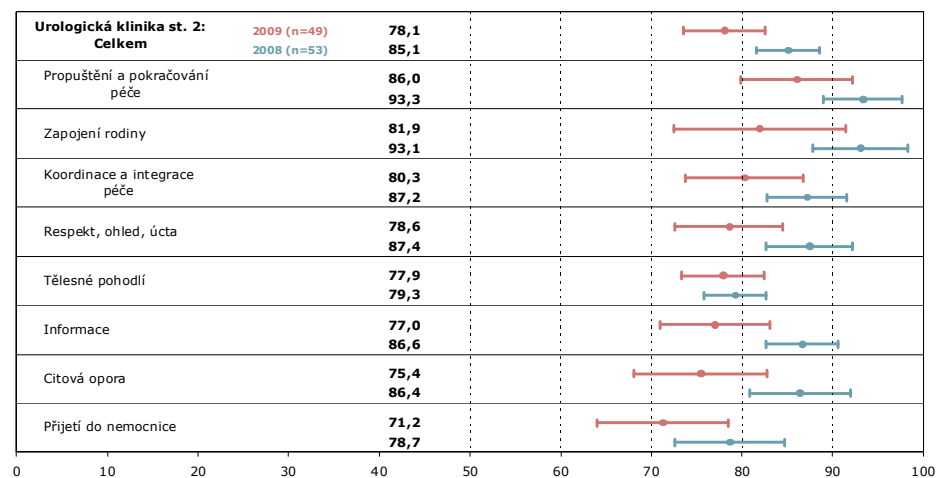


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

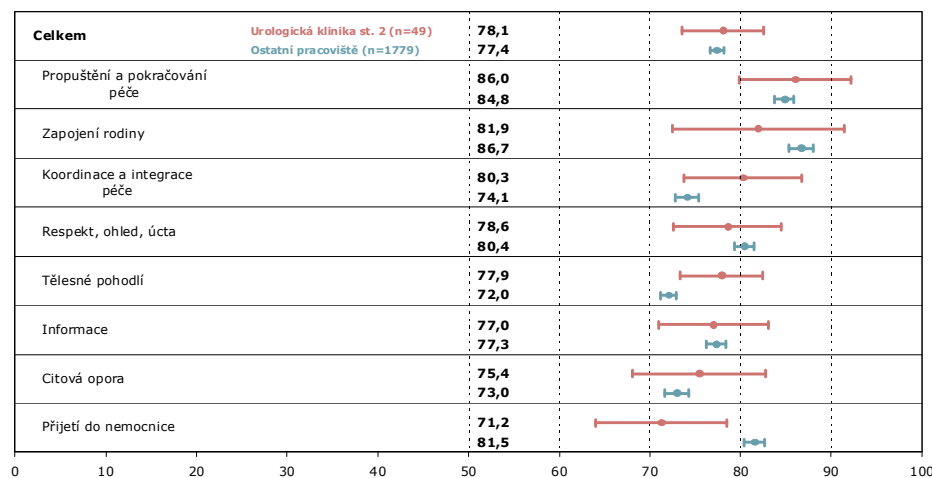
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

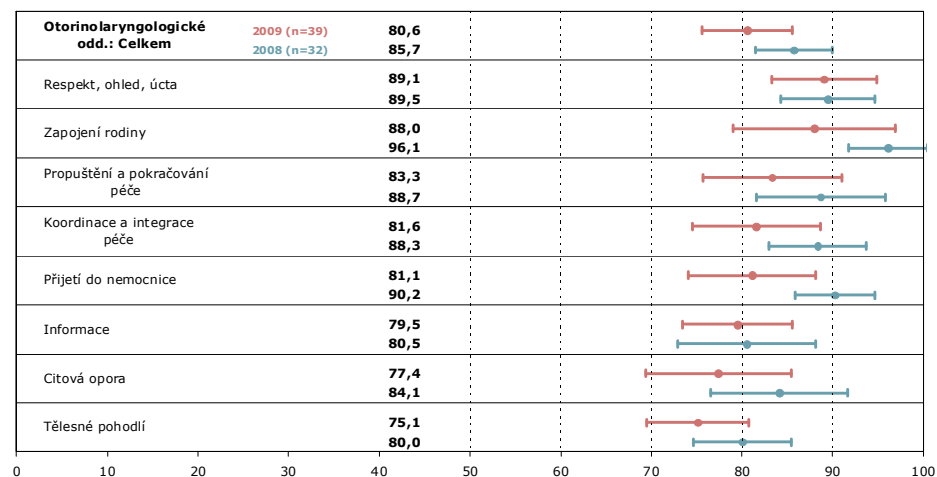
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

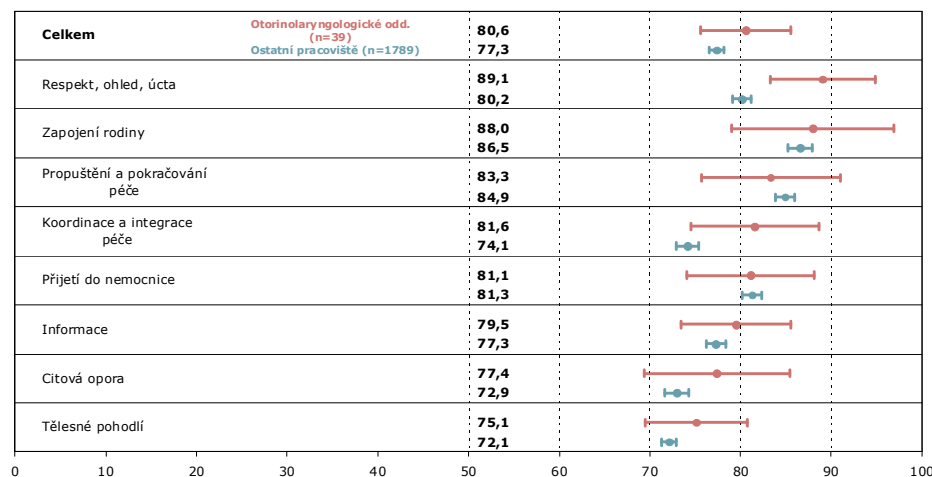
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

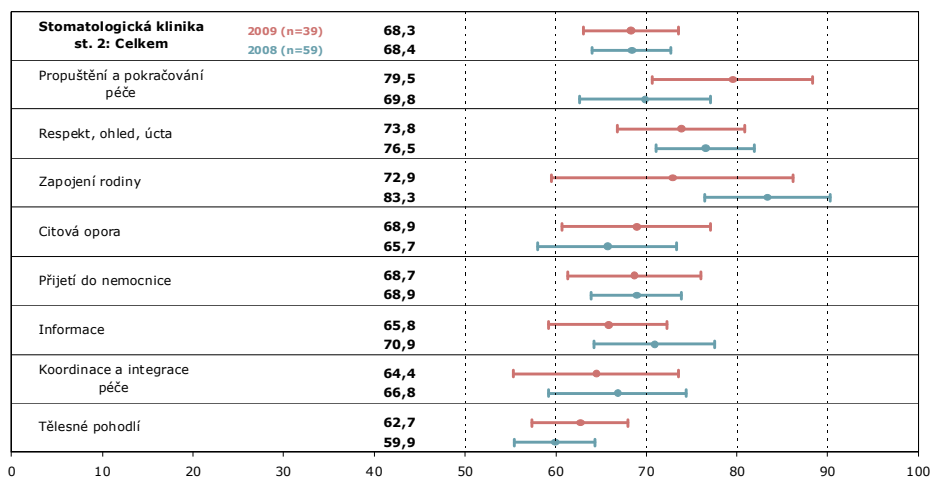


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

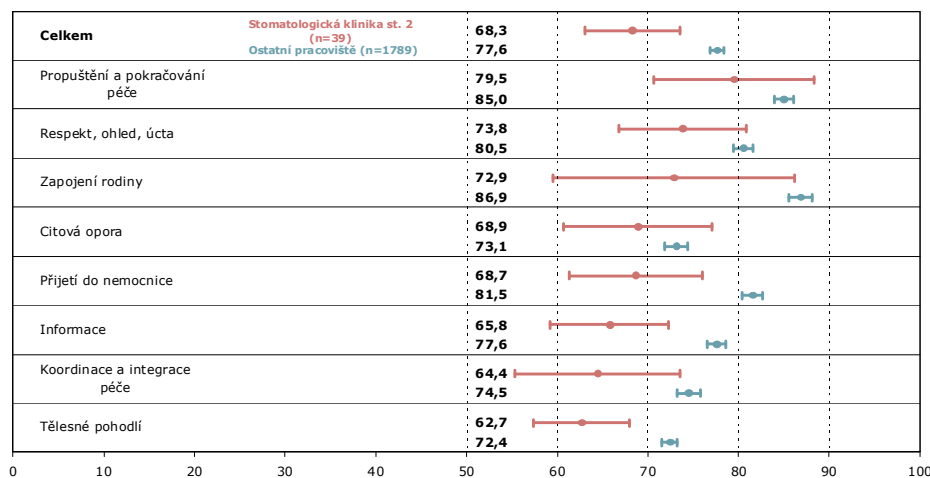
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

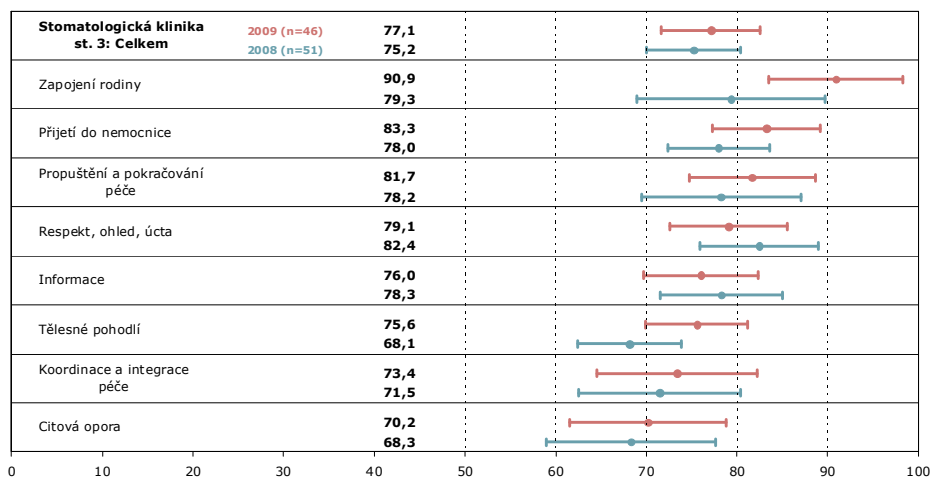
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

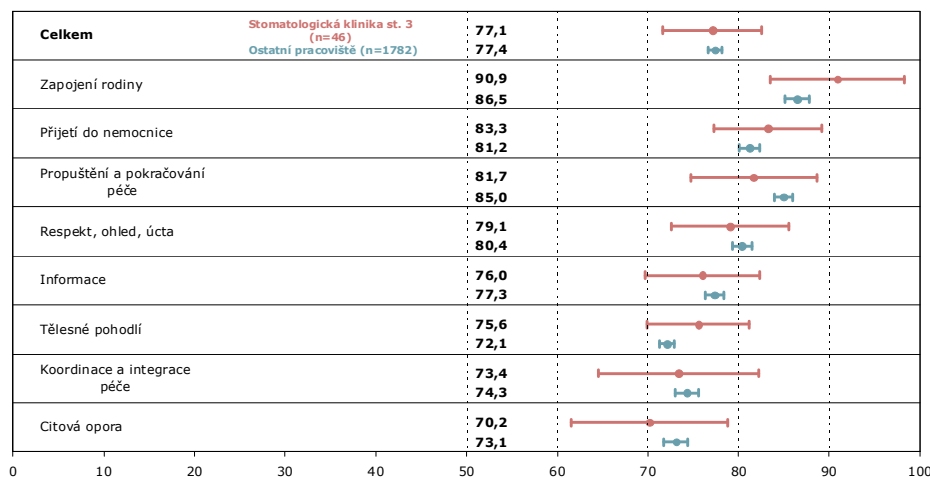
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

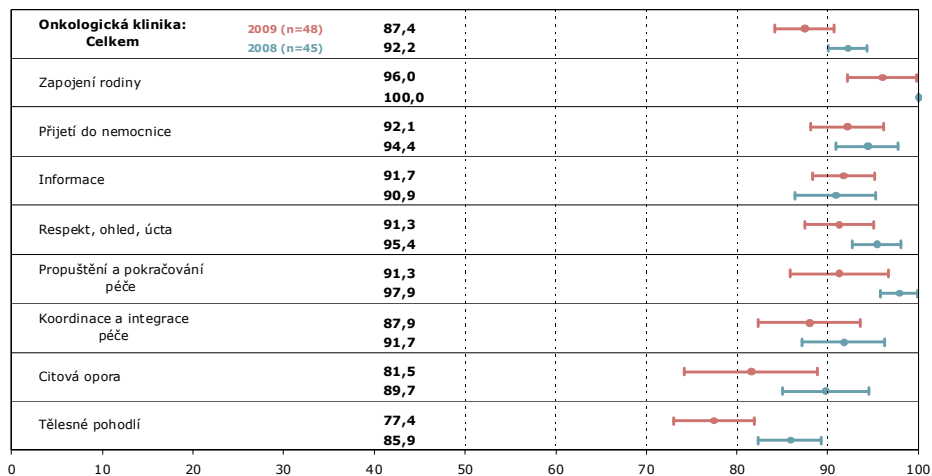


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

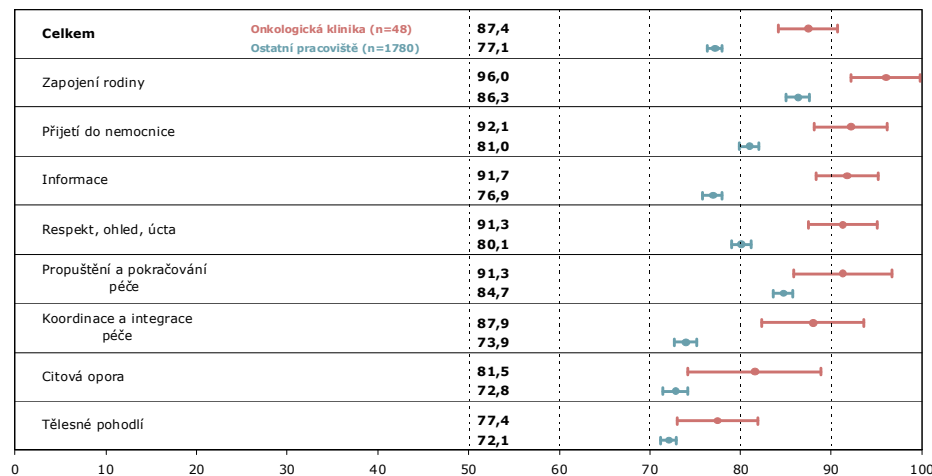
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

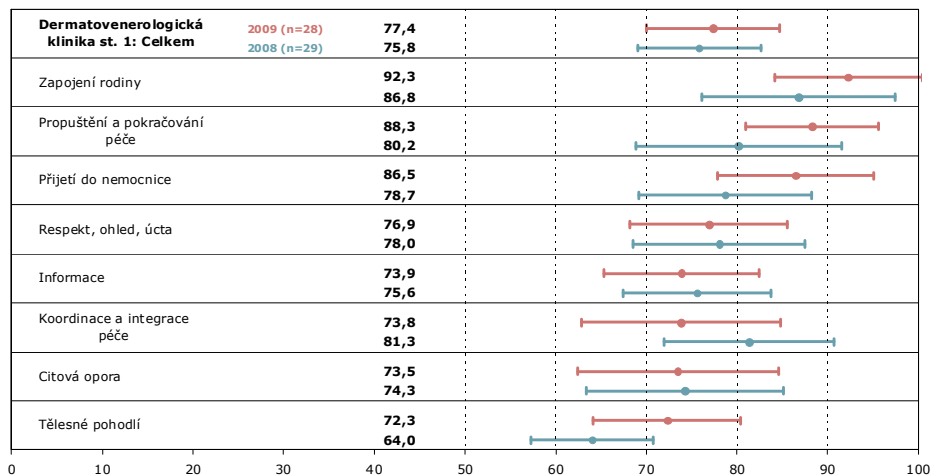
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

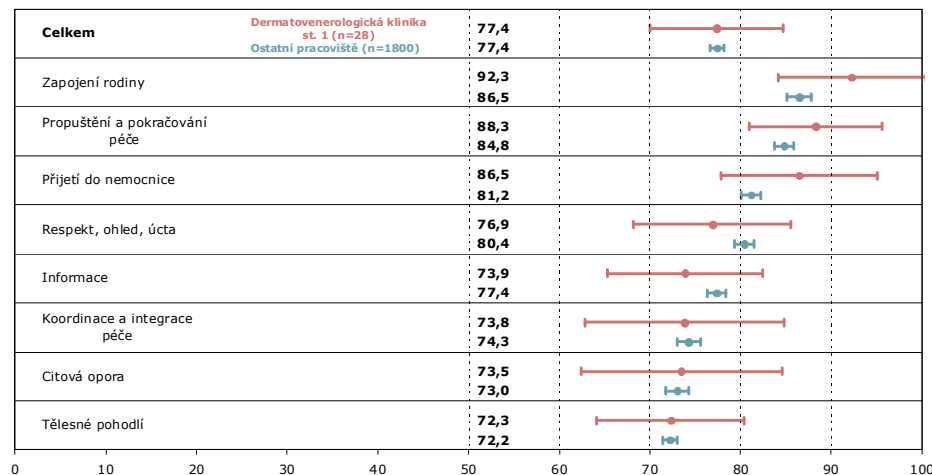
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

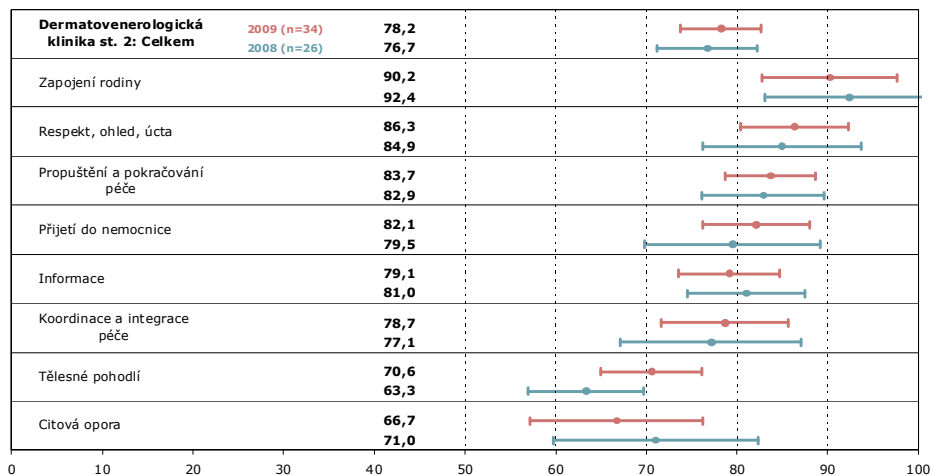


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

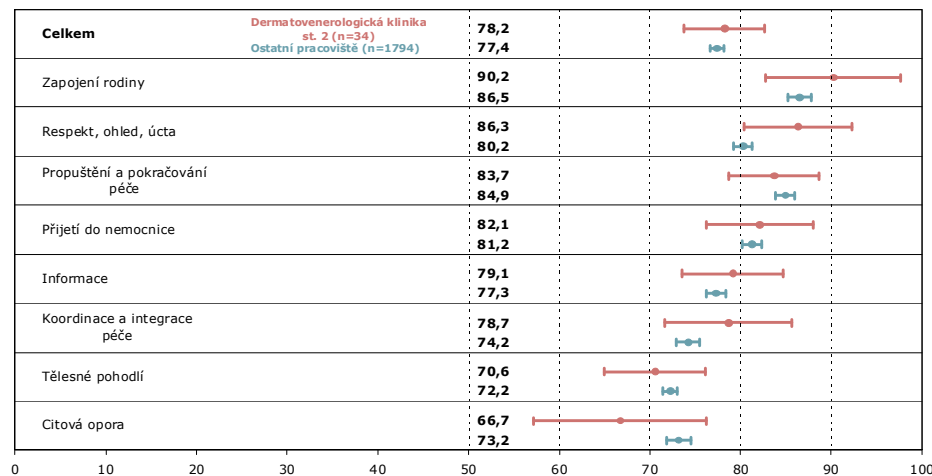
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

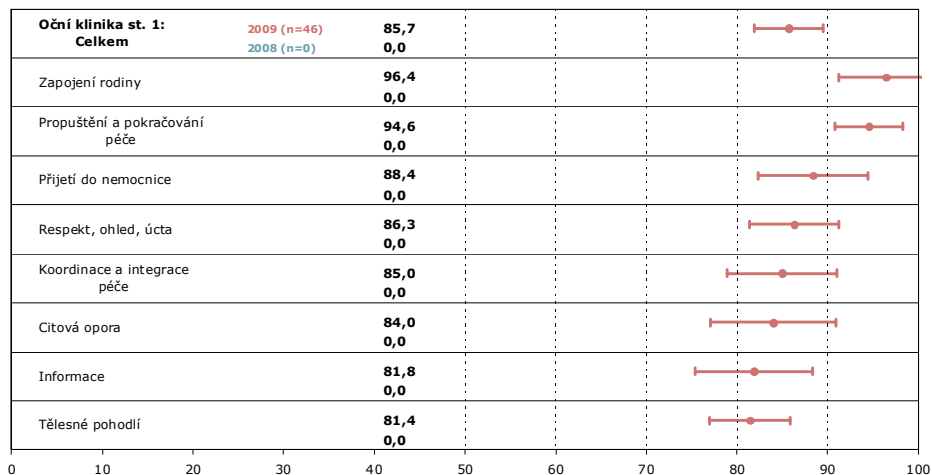
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

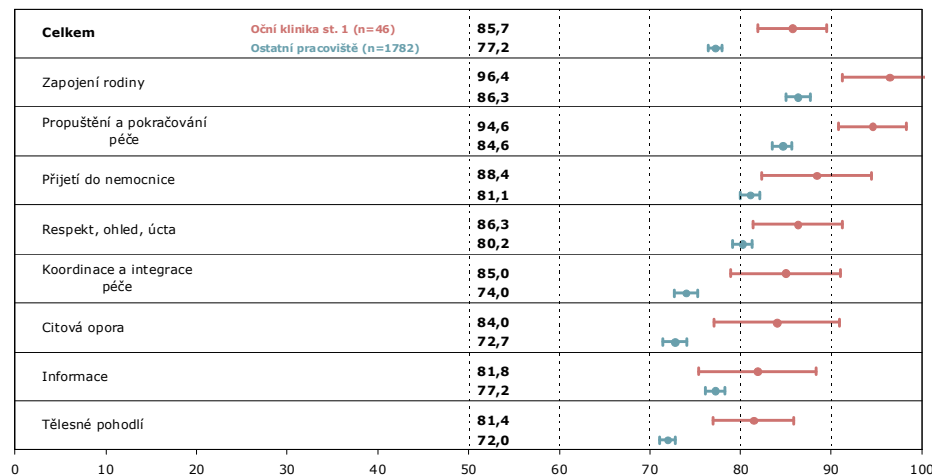
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

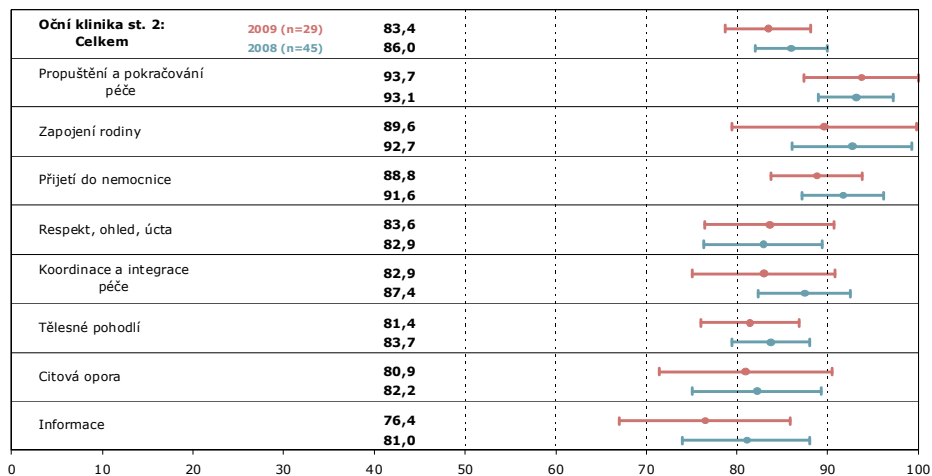


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

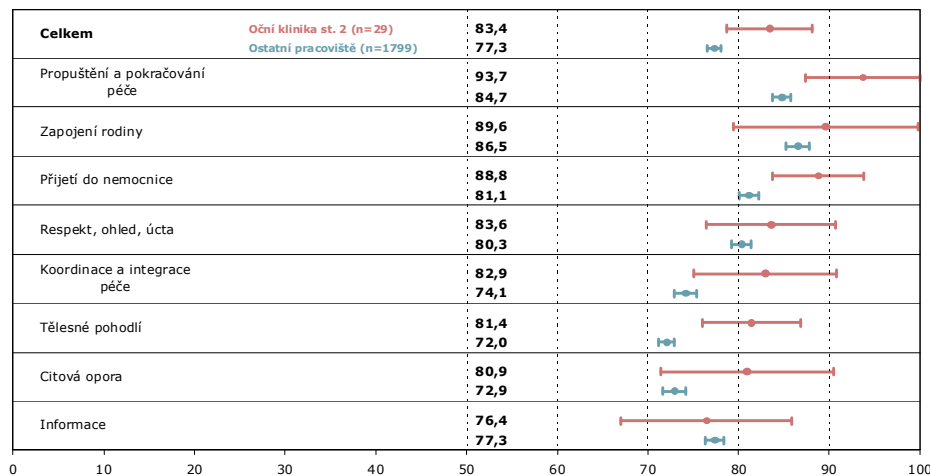
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

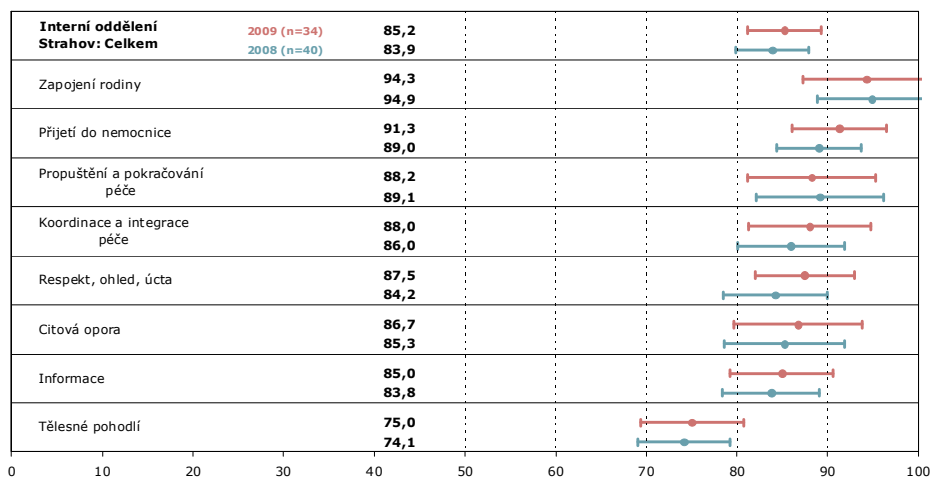
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

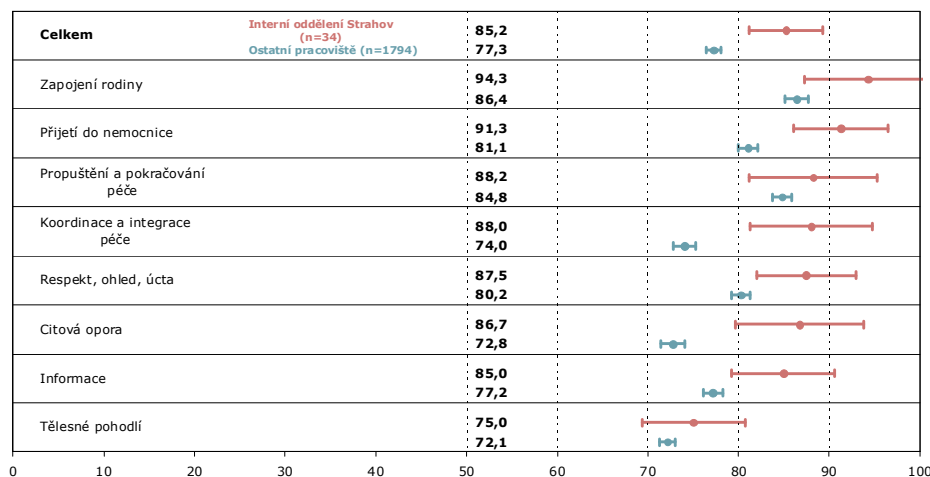
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

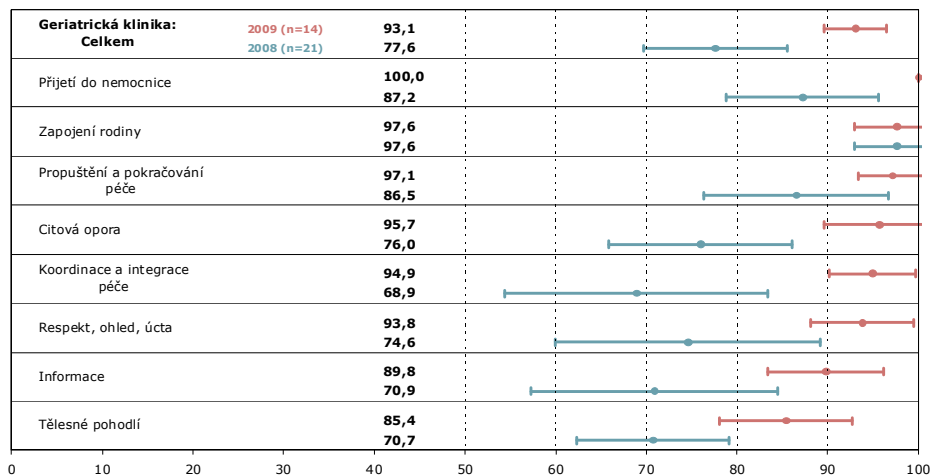


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

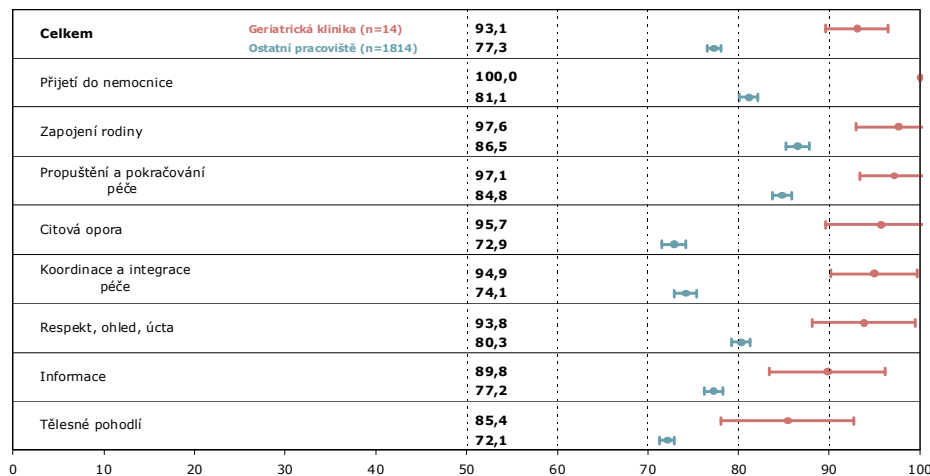
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

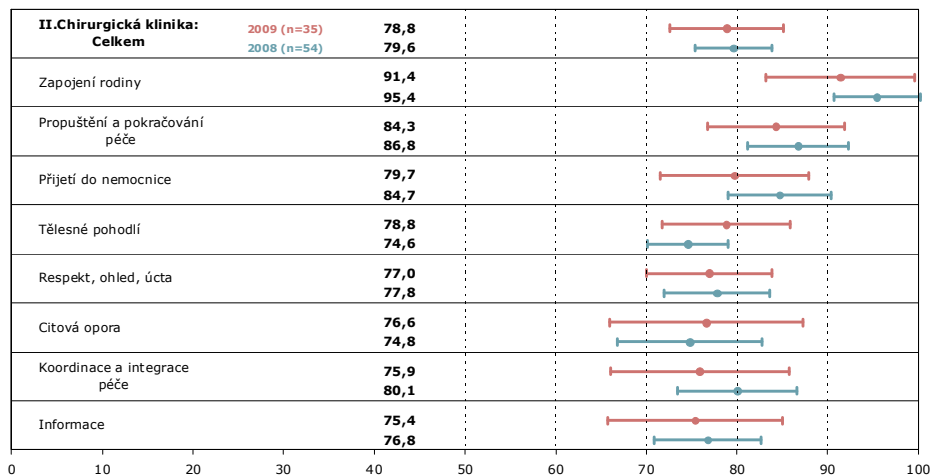
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Dynamika spokojenosti

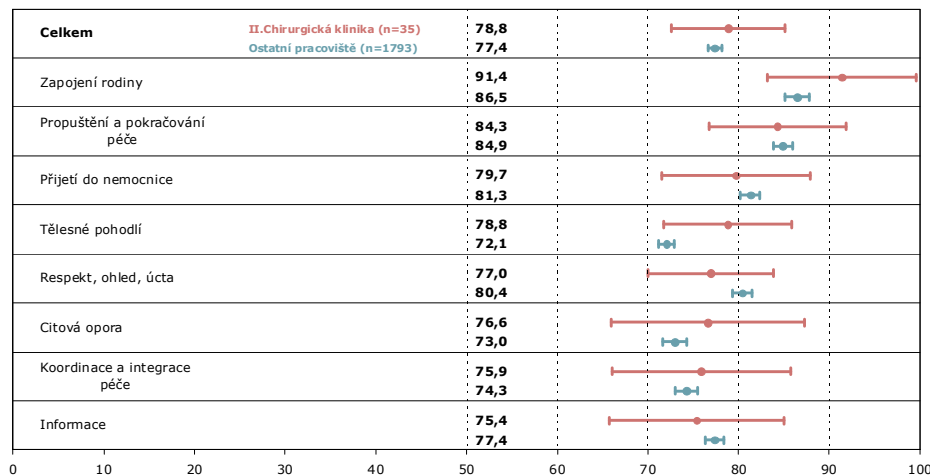
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

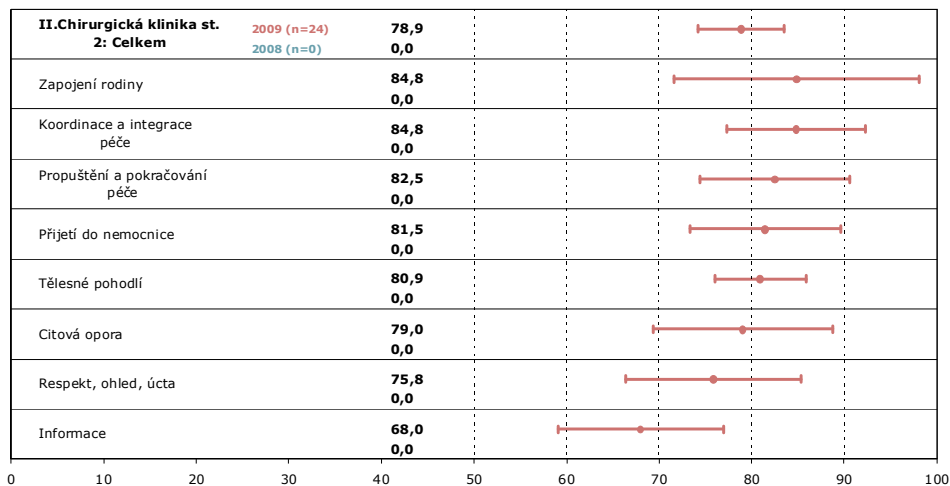


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

# Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

## VFN: Dynamika spokojenosti

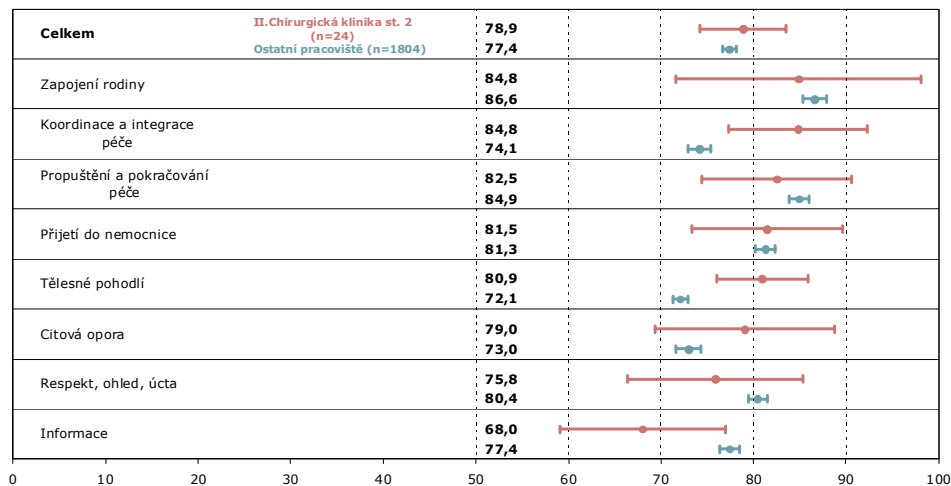
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

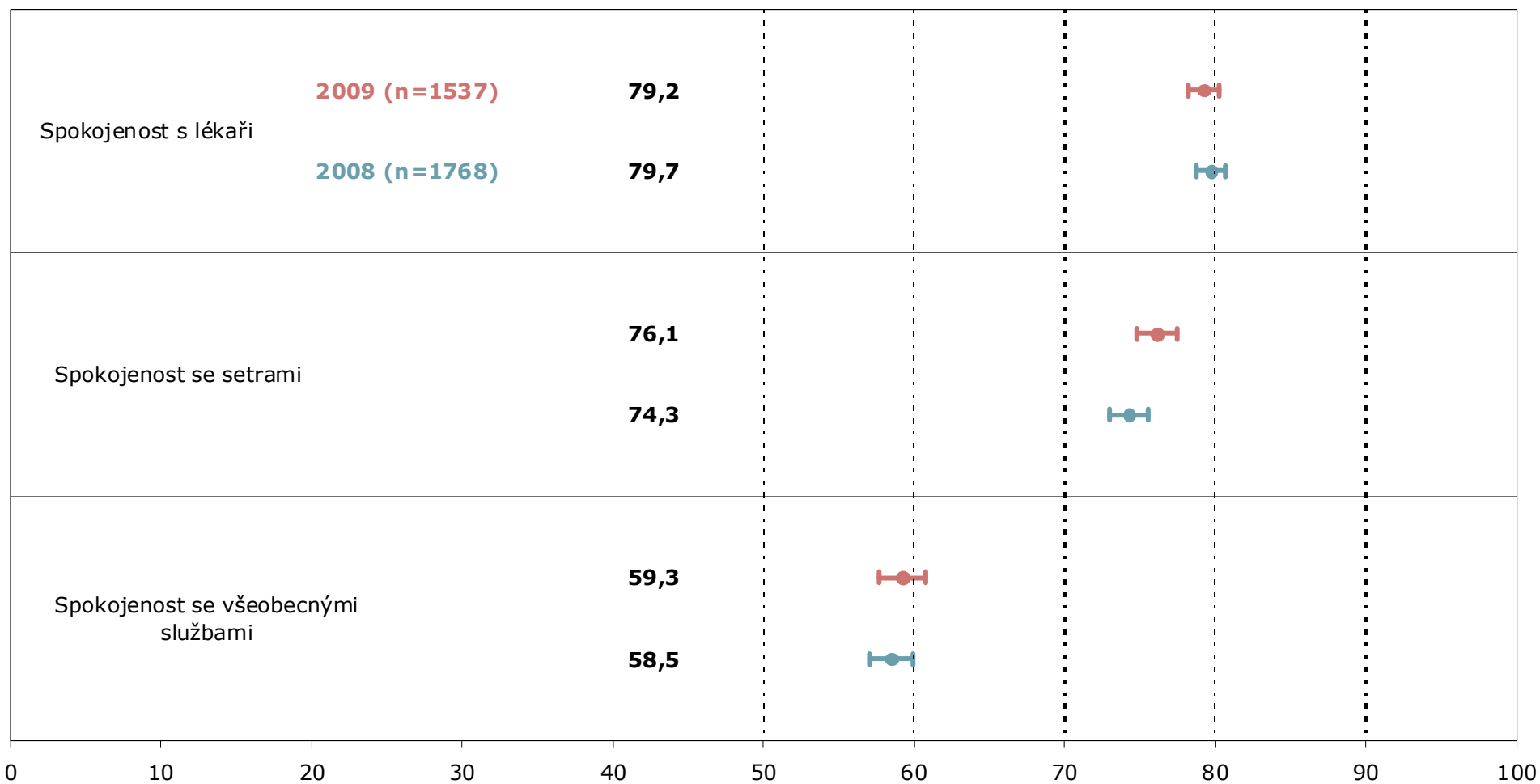




# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

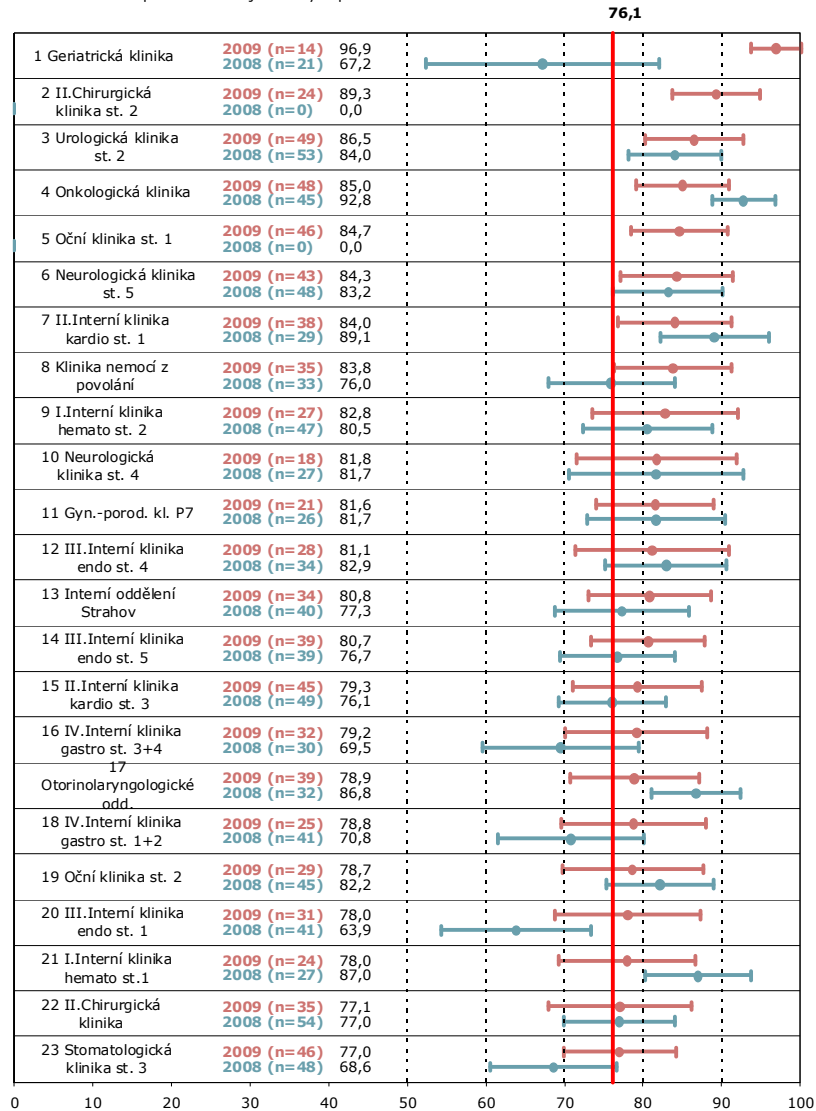
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost se sestrami

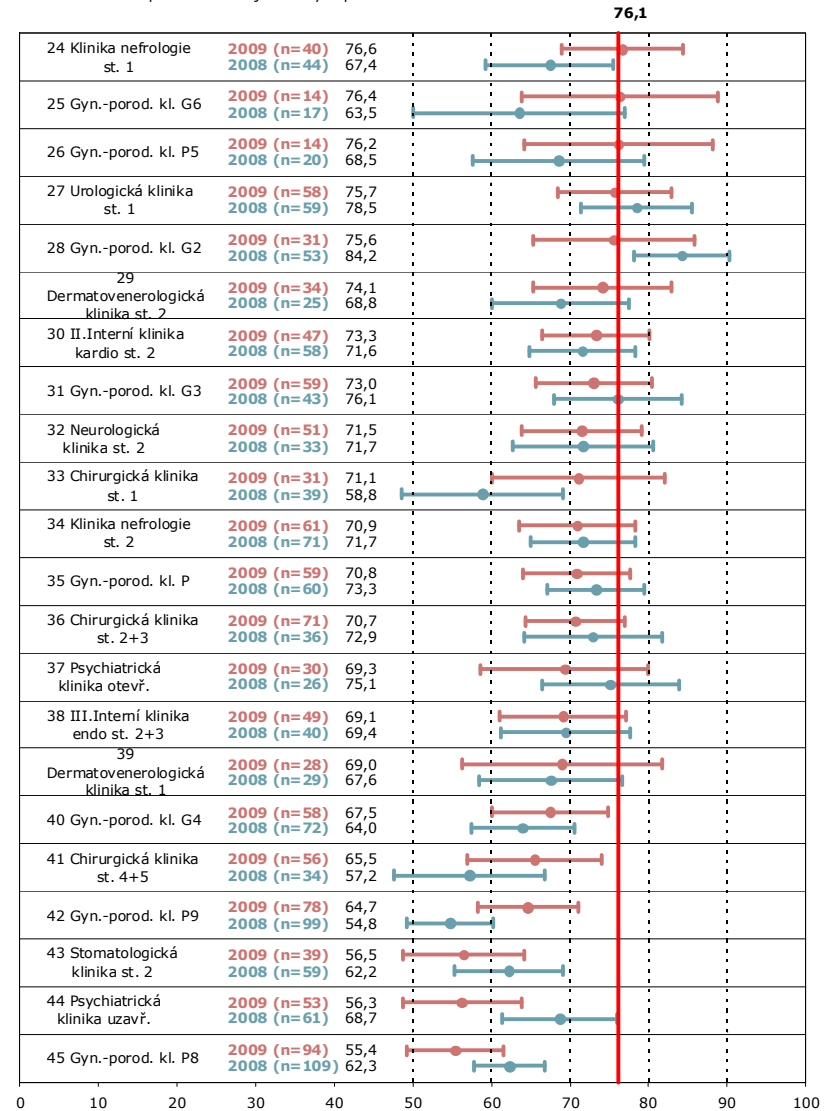
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost se sestrami

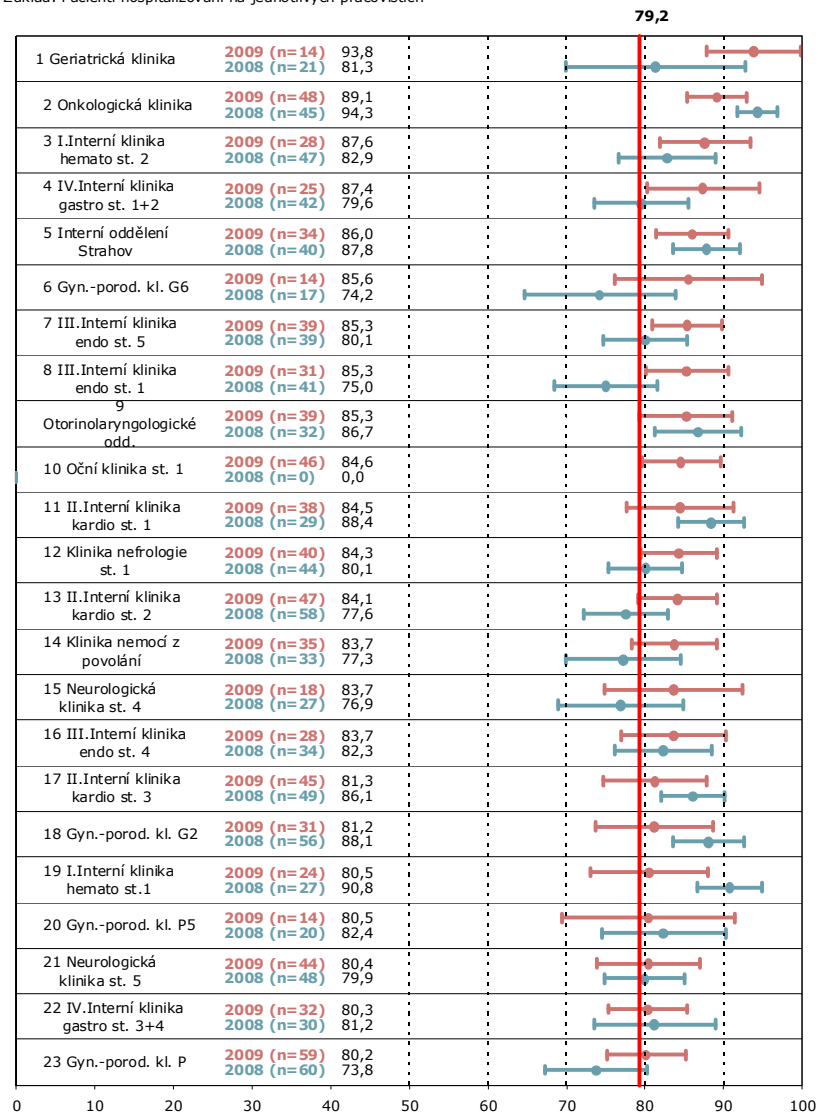
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost s lékaři

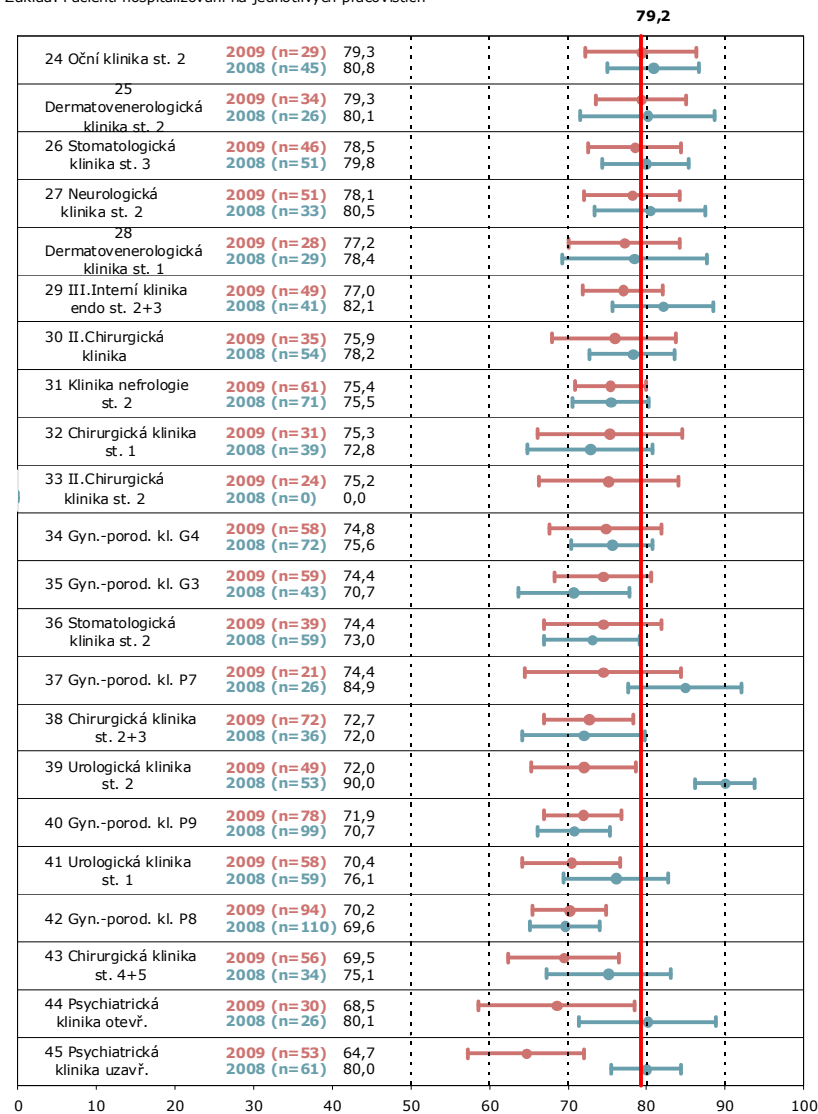
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost s lékaři

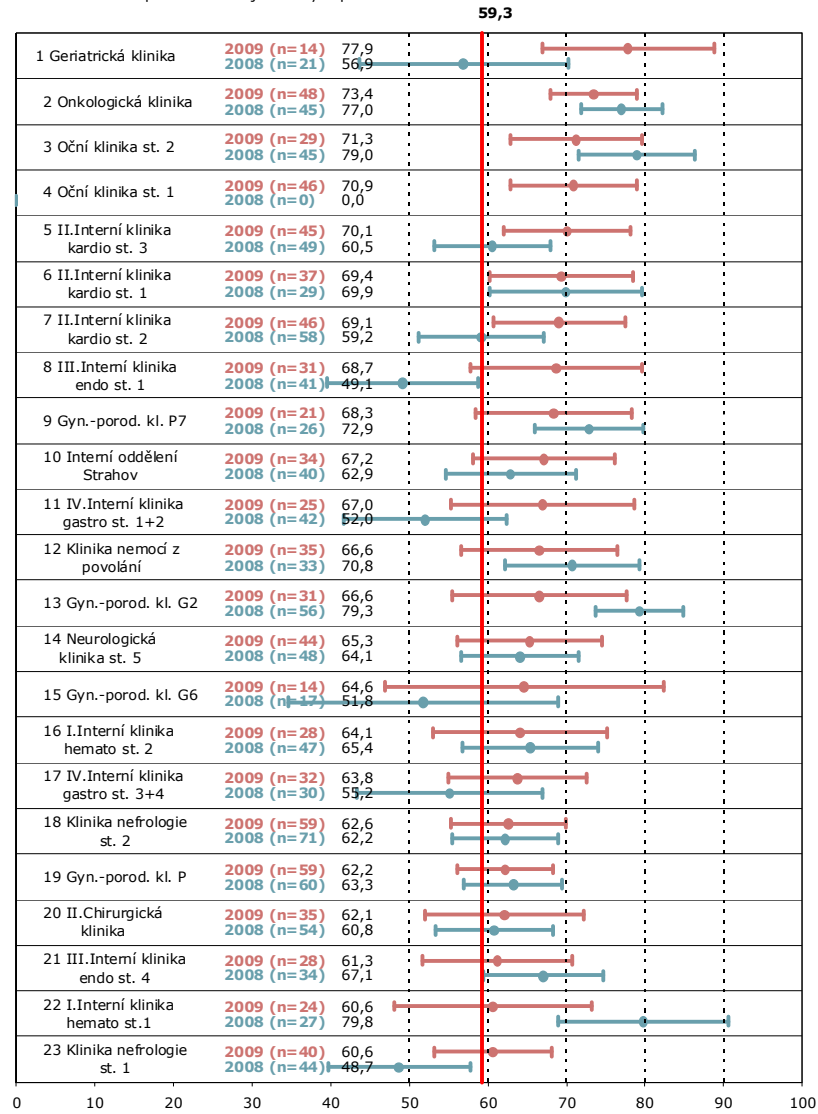
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očma Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost se všeobecnými službami

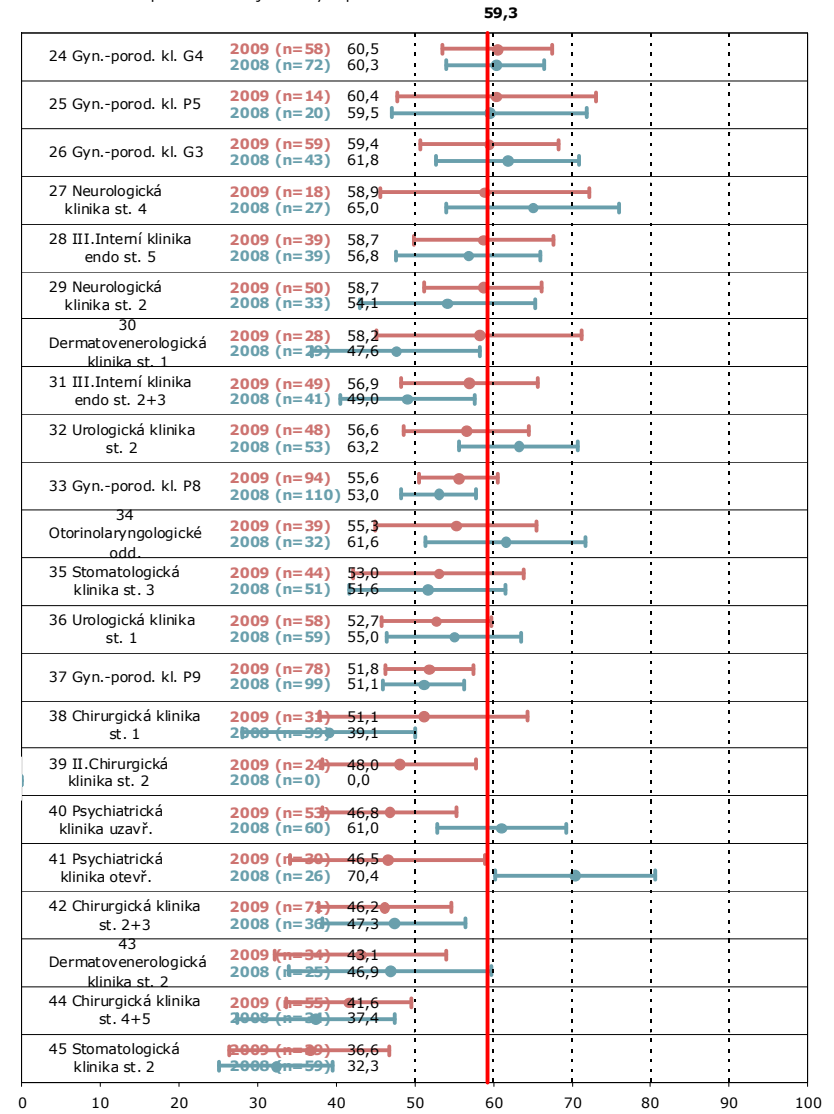
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

## VFN: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - VFN, 2010

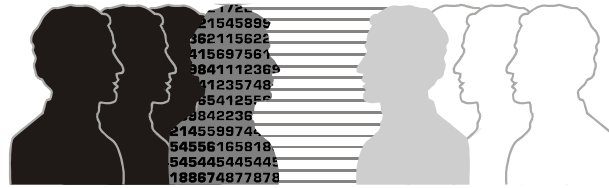


# Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

# Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Geriatrická klinika	14	93,1	89,6	96,5
2 Onkologická klinika	48	87,4	84,1	90,7
3 Oční klinika st. 1	46	85,7	81,9	89,5
4 Interní oddělení Strahov	34	85,2	81,2	89,3
5 Klinika nemocí z povolání	35	85,0	80,2	89,7
6 II.Interní klinika kardio st. 1	38	83,8	78,6	89,1
7 Oční klinika st. 2	29	83,4	78,7	88,1
8 III.Interní klinika endo st. 4	28	83,3	78,7	88,0
9 IV.Interní klinika gastro st. 1+2	25	82,8	76,4	89,1
10 III.Interní klinika endo st. 1	31	82,8	78,2	87,3
11 Neurologická klinika st. 5	44	82,4	77,9	86,8
12 Gyn.-porod. kl. G6	14	82,3	73,1	91,5
13 II.Interní klinika kardio st. 2	47	82,2	78,6	85,9
14 I.Interní klinika hemato st. 2	28	81,9	77,6	86,2
15 II.Interní klinika kardio st. 3	45	81,4	75,9	87,0
16 Klinika nefrologie st. 1	40	81,2	77,1	85,3
17 IV.Interní klinika gastro st. 3+4	32	80,9	76,1	85,7
18 Otorinolaryngologické odd.	39	80,6	75,6	85,6
19 III.Interní klinika endo st. 5	39	80,5	76,6	84,3
20 Neurologická klinika st. 4	18	80,1	75,0	85,2
21 Gyn.-porod. kl. G2	31	79,5	73,5	85,6
22 Gyn.-porod. kl. P7	21	79,2	73,7	84,7
23 II.Chirurgická klinika st. 2	24	78,9	74,2	83,5
24 II.Chirurgická klinika	35	78,8	72,6	85,1
25 Dermatovenerologická klinika st. 2	34	78,2	73,7	82,7
26 Urologická klinika st. 2	49	78,1	73,6	82,5
27 Gyn.-porod. kl. P5	14	78,0	70,1	85,9
28 Dermatovenerologická klinika st. 1	28	77,4	70,0	84,7
29 I.Interní klinika hemato st.1	24	77,3	71,1	83,5
30 Stomatologická klinika st. 3	46	77,1	71,7	82,6
31 Gyn.-porod. kl. G3	59	76,6	72,1	81,2
32 Neurologická klinika st. 2	51	76,6	72,0	81,2
33 Gyn.-porod. kl. P	59	76,6	72,7	80,4
34 III.Interní klinika endo st. 2+3	49	76,3	72,0	80,5
35 Klinika nefrologie st. 2	61	76,2	72,3	80,1
36 Gyn.-porod. kl. G4	58	76,1	71,6	80,7
37 Chirurgická klinika st. 1	31	73,4	65,6	81,2
38 Urologická klinika st. 1	58	72,6	68,5	76,7
39 Chirurgická klinika st. 2+3	72	72,3	67,9	76,7
40 Psychiatrická klinika otevř.	30	71,0	63,6	78,4
41 Chirurgická klinika st. 4+5	56	70,5	65,8	75,1
42 Gyn.-porod. kl. P9	78	70,2	66,2	74,2
43 Gyn.-porod. kl. P8	94	68,8	65,1	72,4
44 Stomatologická klinika st. 2	39	68,3	63,0	73,5
45 Psychiatrická klinika uzavř.	53	64,4	59,2	69,6



# PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ



# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st.1								
I.Interní klinika hemato st. 2							-	
II.Interní klinika kardio st. 1								
II.Interní klinika kardio st. 2	+							+
II.Interní klinika kardio st. 3				-				
III.Interní klinika endo st. 1								
III.Interní klinika endo st. 2+3								
III.Interní klinika endo st. 4								
III.Interní klinika endo st. 5								
IV.Interní klinika gastro st. 1+2					+			
IV.Interní klinika gastro st. 3+4								
Klinika nefrologie st. 1								
Klinika nefrologie st. 2								
Neurologická klinika st. 2							+	+
Neurologická klinika st. 4								
Neurologická klinika st. 5			-		+			
Psychiatrická klinika otevř.	-					-		
Klinika nemocí z povolání	+						+	
Chirurgická klinika st. 1	-							
Chirurgická klinika st. 2+3	-				-		-	-
Chirurgická klinika st. 4+5	-			-	-	-	-	
Gyn.-porod. kl. G2								
Gyn.-porod. kl. G3								
Gyn.-porod. kl. G4							+	
Gyn.-porod. kl. G6								
Urologická klinika st. 1	-				-	-	-	-
Urologická klinika st. 2	-	-				-	-	-
Otorinolaryngologické odd.								
Stomatologická klinika st. 2	-	-	-		-			-
Stomatologická klinika st. 3								
Onkologická klinika	+				+			+
Dermatovenerologická klinika st. 1								
Dermatovenerologická klinika st. 2								
Oční klinika st. 1	+							+
Oční klinika st. 2								
Interní oddělení Strahov	+						+	
Geriatrická klinika	+				+			+
II.Chirurgická klinika								
II.Chirurgická klinika st. 2		-						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestram	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
I.Interní klinika hemato st.1			-				
I.Interní klinika hemato st. 2		+					
II.Interní klinika kardio st. 1			-				
II.Interní klinika kardio st. 2							
II.Interní klinika kardio st. 3		+		+			
III.Interní klinika endo st. 1	+						
III.Interní klinika endo st. 2+3	-				-	-	
III.Interní klinika endo st. 4							
III.Interní klinika endo st. 5	+						
IV.Interní klinika gastro st. 1+2							
IV.Interní klinika gastro st. 3+4							
Klinika nefrologie st. 1							+
Klinika nefrologie st. 2	-				-		
Neurologická klinika st. 2							
Neurologická klinika st. 4							
Neurologická klinika st. 5					+		
Psychiatrická klinika otevř.		+			-	-	
Klinika nemocí z povolání							
Chirurgická klinika st. 1	-	-					
Chirurgická klinika st. 2+3							
Chirurgická klinika st. 4+5	-	-					-
Gyn.-porod. kl. G2						+	
Gyn.-porod. kl. G3							
Gyn.-porod. kl. G4					-		
Gyn.-porod. kl. G6						+	
Urologická klinika st. 1	-	-					
Urologická klinika st. 2		-	-				
Otorinolaryngologické odd.	+					+	
Stomatologická klinika st. 2	-				-		-
Stomatologická klinika st. 3							
Onkologická klinika	+	+	+		+		
Dermatovenerologická klinika st. 1		-					
Dermatovenerologická klinika st. 2							
Oční klinika st. 1					+		
Oční klinika st. 2							
Interní oddělení Strahov		+					
Geriatrická klinika	+						
II.Chirurgická klinika		-	-	-			
II.Chirurgická klinika st. 2		-		-			

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st.1	-			-	-		-	
I.Interní klinika hemato st. 2								
II.Interní klinika kardio st. 1								
II.Interní klinika kardio st. 2		+			+			
II.Interní klinika kardio st. 3								
III.Interní klinika endo st. 1				+	+			
III.Interní klinika endo st. 2+3								
III.Interní klinika endo st. 4								
III.Interní klinika endo st. 5								
IV.Interní klinika gastro st. 1+2								
IV.Interní klinika gastro st. 3+4								
Klinika nefrologie st. 1							-	
Klinika nefrologie st. 2	-			-	-		-	
Neurologická klinika st. 2				-				
Neurologická klinika st. 4								
Neurologická klinika st. 5				+				
Psychiatrická klinika otevř.	-	-	-		-		-	
Klinika nemocí z povolání								
Chirurgická klinika st. 1		-						
Chirurgická klinika st. 2+3					-			
Chirurgická klinika st. 4+5	-				-	-		-
Gyn.-porod. kl. G2		-						
Gyn.-porod. kl. G3				-			+	
Gyn.-porod. kl. G4			-				+	-
Gyn.-porod. kl. G6								
Urologická klinika st. 1				-				-
Urologická klinika st. 2		-				+		
Otorinolaryngologické odd.					+			
Stomatologická klinika st. 2	-	-					-	-
Stomatologická klinika st. 3							-	
Onkologická klinika	+				+		+	+
Dermatovenerologická klinika st. 1								
Dermatovenerologická klinika st. 2								
Oční klinika st. 1	+					+		
Oční klinika st. 2								
Interní oddělení Strahov	+	+						+
Geriatrická klinika	+					+		+
II.Chirurgická klinika								
II.Chirurgická klinika st. 2						+		

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st. 1							
I.Interní klinika hemato st. 2							
II.Interní klinika kardio st. 1							
II.Interní klinika kardio st. 2							
II.Interní klinika kardio st. 3		+			-		
III.Interní klinika endo st. 1							
III.Interní klinika endo st. 2+3						-	
III.Interní klinika endo st. 4							
III.Interní klinika endo st. 5					+		
IV.Interní klinika gastro st. 1+2				+			
IV.Interní klinika gastro st. 3+4							
Klinika nefrologie st. 1					+		
Klinika nefrologie st. 2		+		-		-	
Neurologická klinika st. 2		-					
Neurologická klinika st. 4							
Neurologická klinika st. 5							
Psychiatrická klinika otevř.	-		-		-		
Klinika nemocí z povolání							
Chirurgická klinika st. 1							-
Chirurgická klinika st. 2+3			-				-
Chirurgická klinika st. 4+5	-	-	-		-	-	
Gyn.-porod. kl. G2		+					
Gyn.-porod. kl. G3			-				
Gyn.-porod. kl. G4			-		-		
Gyn.-porod. kl. G6				+			
Urologická klinika st. 1			-	-			
Urologická klinika st. 2			-				
Otorinolaryngologické odd.							
Stomatologická klinika st. 2	-	-	-			-	
Stomatologická klinika st. 3							
Onkologická klinika	+	+		+	+		+
Dermatovenerologická klinika st. 1							
Dermatovenerologická klinika st. 2		-					
Oční klinika st. 1							
Oční klinika st. 2							
Interní oddělení Strahov					+		
Geriatrická klinika				+			
II.Chirurgická klinika							
II.Chirurgická klinika st. 2	-	-			-		

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st.1							-	-	-		
I.Interní klinika hemato st. 2				+			+		-		
II.Interní klinika kardio st. 1	+		+	+						+	
II.Interní klinika kardio st. 2										+	
II.Interní klinika kardio st. 3											
III.Interní klinika endo st. 1											
III.Interní klinika endo st. 2+3											
III.Interní klinika endo st. 4										+	
III.Interní klinika endo st. 5		-									
IV.Interní klinika gastro st. 1+2					-						
IV.Interní klinika gastro st. 3+4				+							
Klinika nefrologie st. 1											
Klinika nefrologie st. 2										+	
Neurologická klinika st. 2	-		-	-							
Neurologická klinika st. 4							-				
Neurologická klinika st. 5	+	-		+		+				+	
Psychiatrická klinika otevř.	-										
Klinika nemocí z povolání	+		+	+						+	
Chirurgická klinika st. 1										-	
Chirurgická klinika st. 2+3	-		-	-	-					-	
Chirurgická klinika st. 4+5	-			-		-				-	
Gyn.-porod. kl. G2			+								
Gyn.-porod. kl. G3				-	-						
Gyn.-porod. kl. G4				-							
Gyn.-porod. kl. G6											
Urologická klinika st. 1							-			-	
Urologická klinika st. 2					+						
Otorinolaryngologické odd.											
Stomatologická klinika st. 2	-		-	-		-				-	
Stomatologická klinika st. 3											-
Onkologická klinika										+	
Dermatovenerologická klinika st. 1											
Dermatovenerologická klinika st. 2			-	-		-					
Oční klinika st. 1	+	+									
Oční klinika st. 2	+	+							-		
Interní oddělení Strahov											
Geriatrická klinika	+		+	+		+				+	
II.Chirurgická klinika							-				
II.Chirurgická klinika st. 2			+	+							

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st.1						
I.Interní klinika hemato st. 2		+				
II.Interní klinika kardio st. 1						
II.Interní klinika kardio st. 2				-		
II.Interní klinika kardio st. 3						
III.Interní klinika endo st. 1						
III.Interní klinika endo st. 2+3				-	-	
III.Interní klinika endo st. 4						
III.Interní klinika endo st. 5						
IV.Interní klinika gastro st. 1+2			+			
IV.Interní klinika gastro st. 3+4						
Klinika nefrologie st. 1						
Klinika nefrologie st. 2				-		
Neurologická klinika st. 2						
Neurologická klinika st. 4						
Neurologická klinika st. 5						
Psychiatrická klinika otevř.			-			
Klinika nemocí z povolání						
Chirurgická klinika st. 1						
Chirurgická klinika st. 2+3		-				
Chirurgická klinika st. 4+5	-			-		-
Gyn.-porod. kl. G2						
Gyn.-porod. kl. G3						
Gyn.-porod. kl. G4						
Gyn.-porod. kl. G6						
Urologická klinika st. 1	-	-	-			
Urologická klinika st. 2		-		+		
Otorinolaryngologické odd.			+			
Stomatologická klinika st. 2						
Stomatologická klinika st. 3				-		
Onkologická klinika		+				
Dermatovenerologická klinika st. 1						
Dermatovenerologická klinika st. 2		-				
Oční klinika st. 1	+			+		+
Oční klinika st. 2						
Interní oddělení Strahov	+					+
Geriatrická klinika	+	+	+			+
II.Chirurgická klinika						
II.Chirurgická klinika st. 2						

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích  
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.Interní klinika hemato st.1				
I.Interní klinika hemato st. 2				
II.Interní klinika kardio st. 1				
II.Interní klinika kardio st. 2	+			
II.Interní klinika kardio st. 3				-
III.Interní klinika endo st. 1	+			
III.Interní klinika endo st. 2+3				
III.Interní klinika endo st. 4	+			
III.Interní klinika endo st. 5				
IV.Interní klinika gastro st. 1+2				
IV.Interní klinika gastro st. 3+4				
Klinika nefrologie st. 1				
Klinika nefrologie st. 2				
Neurologická klinika st. 2				
Neurologická klinika st. 4				
Neurologická klinika st. 5				
Psychiatrická klinika otevř.				
Klinika nemocí z povolání				
Chirurgická klinika st. 1				
Chirurgická klinika st. 2+3	-	-	-	
Chirurgická klinika st. 4+5				
Gyn.-porod. kl. G2				-
Gyn.-porod. kl. G3			-	
Gyn.-porod. kl. G4				
Gyn.-porod. kl. G6				
Urologická klinika st. 1				-
Urologická klinika st. 2		-		
Otorinolaryngologické odd.		-		
Stomatologická klinika st. 2	-	-		
Stomatologická klinika st. 3				
Onkologická klinika			+	
Dermatovenerologická klinika st. 1				
Dermatovenerologická klinika st. 2				
Oční klinika st. 1		+		
Oční klinika st. 2				
Interní oddělení Strahov				
Geriatrická klinika				
II.Chirurgická klinika				
II.Chirurgická klinika st. 2				

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )  
"- " statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

# Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

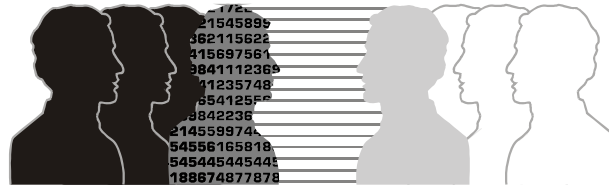
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Všeobecná FN, 2010

	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
I.Interní klinika hemato st.1						
I.Interní klinika hemato st. 2		-				
II.Interní klinika kardio st. 1						
II.Interní klinika kardio st. 2						
II.Interní klinika kardio st. 3						
III.Interní klinika endo st. 1						
III.Interní klinika endo st. 2+3						
III.Interní klinika endo st. 4						
III.Interní klinika endo st. 5						
IV.Interní klinika gastro st. 1+2						
IV.Interní klinika gastro st. 3+4				+		
Klinika nefrologie st. 1						
Klinika nefrologie st. 2						
Neurologická klinika st. 2						
Neurologická klinika st. 4						
Neurologická klinika st. 5						
Psychiatrická klinika otevř.						-
Klinika nemocí z povolání						
Chirurgická klinika st. 1						
Chirurgická klinika st. 2+3						-
Chirurgická klinika st. 4+5	-					-
Gyn.-porod. kl. G2				-		
Gyn.-porod. kl. G3						
Gyn.-porod. kl. G4	-		-			
Gyn.-porod. kl. G6						
Urologická klinika st. 1	-		-	-		
Urologická klinika st. 2						
Otorinolaryngologické odd.					-	
Stomatologická klinika st. 2						-
Stomatologická klinika st. 3						
Onkologická klinika						
Dermatovenerologická klinika st. 1						
Dermatovenerologická klinika st. 2						-
Oční klinika st. 1	+					
Oční klinika st. 2	+					+
Interní oddělení Strahov				+		
Geriatrická klinika	+				+	
II.Chirurgická klinika		-				
II.Chirurgická klinika st. 2		-			-	

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ( $p < 0,05$ )





# ZÁKLADNÍ FREKVENCE

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,0%	110	4,1%	85	5,0%	195
	Neplánovaně, jako akutní případ	26,6%	486	26,9%	556	26,7%	1 043
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	62,3%	1 140	62,6%	1 294	62,4%	2 434
	Byl(a) jsem převezzen(a) odjinud	5,1%	93	6,4%	133	5,8%	227
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,5%	63	6,5%	84	6,0%	147
	Nečekala(a) jsem	35,7%	408	30,4%	393	32,9%	801
	2-3 dny	3,9%	44	5,8%	75	4,9%	120
	Do jednoho týdne	15,3%	174	14,0%	181	14,6%	355
	Do jednoho měsíce	29,8%	340	31,0%	401	30,5%	741
	Do půl roku	7,0%	79	9,7%	126	8,4%	205
	Do roka	1,6%	17	1,7%	23	1,7%	50
	Do dvou let	0,6%	7	0,1%	1	0,3%	8
	Více než dva roky	0,1%	1	0,2%	2	0,1%	3
	Nevím	0,4%	5	0,5%	7	0,5%	12
Celkem		100,0%	1 140	100,0%	1 294	100,0%	2 434

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,1%	46	5,2%	67	4,7%	113
	Ne	87,1%	994	87,7%	1 135	87,4%	2 129
	Ano, jednou	7,0%	79	6,0%	78	6,5%	157
	Ano, 2-3x	1,1%	13	0,6%	8	0,8%	20
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,2%	2	0,1%	2	0,2%	4
	Nevím	0,6%	7	0,4%	5	0,5%	11
Celkem		100,0%	1 140	100,0%	1 294	100,0%	2 434

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	7,0%	79	7,5%	97	7,3%	177
	Příliš dlouhá	4,4%	50	3,9%	51	4,1%	101
	Tak akorát	57,6%	657	56,1%	726	56,8%	1 383
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	25,6%	292	28,2%	365	27,0%	657
	Nevím	5,5%	62	4,2%	55	4,8%	117
Celkem		100,0%	1 140	100,0%	1 294	100,0%	2 434

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10,3%	118	11,1%	143	10,7%	261
	Ano	5,3%	60	5,3%	69	5,3%	129
	Ne	84,4%	962	83,6%	1 082	84,0%	2 044
Celkem		100,0%	1 140	100,0%	1 294	100,0%	2 434

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak na Vás působí první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,4%	43	2,5%	51	2,4%	95
	Velmi dobře a profesionálně	73,4%	1 343	73,4%	1 517	73,4%	2 860
	Průměrně	21,3%	389	21,2%	439	21,2%	828
	Velmi špatně	1,4%	26	2,0%	42	1,7%	67
	Nevzpomínám si	1,6%	29	0,9%	19	1,2%	48
	Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o sém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Ne uve deno	2,5%	45	2,6%	54	2,5%	99
	Ano, v omezené míře	80,3%	1 468	80,8%	1 671	80,5%	3 139
	.....	14,0%	256	13,6%	281	13,8%	538
	Ne, ačkoli v sem je žada(a)	0,6%	11	0,8%	16	0,7%	27
	Ne, nežada(a) jsem informace	2,7%	49	2,2%	46	2,4%	95
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Ne uve deno	2,8%	52	3,1%	65	3,0%	117
	Do 15 minut	55,7%	1 019	56,0%	1 158	55,9%	2 177
	Méně než 1 hodinu	23,8%	435	24,5%	506	24,1%	941
	.....	7,2%	132	8,3%	172	7,8%	304
	Ale spoň jednu, ale méně než dvě hodinu	7,2%	132	8,3%	172	7,8%	304
.....	3,3%	60	2,1%	44	2,7%	104	
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zakroužkujte, jak byste oznám koval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Ne uve deno	6,9%	126	7,4%	152	7,2%	279
	.....	59,3%	1 085	57,7%	1 193	58,4%	2 278
	.....	24,4%	446	27,0%	558	25,8%	1 005
	.....	7,2%	131	6,3%	131	6,7%	262
	.....	1,4%	25	1,2%	25	1,3%	50
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Ruší Vás v noci hůk?	Ne uve deno	4,5%	81	3,3%	69	3,9%	151
	Ne	76,0%	1 391	71,3%	1 475	73,5%	2 867
	.....	12,9%	237	16,6%	344	14,9%	581
	.....	1,0%	19	1,4%	28	1,2%	47
	Ano, hůk zvenčí	5,5%	102	7,3%	152	6,5%	253
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a s pokojem/a s čistotou pokojů?	Ne uve deno	1,6%	30	1,8%	38	1,7%	68
	Velmi s pokojem(a)	70,0%	1 281	67,4%	1 394	68,4%	2 675
	Spiše s pokojem(a)	26,0%	475	28,4%	588	27,3%	1 063
	Spiše nes pokojem(a)	2,3%	42	2,0%	42	2,1%	84
	Velmi nes pokojem(a)	0,1%	2	0,3%	6	0,2%	8
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a s pokojem/a s čistotou toalet a sprch?	Ne uve deno	1,8%	32	2,1%	44	2,0%	76
	Velmi s pokojem(a)	54,8%	1 002	48,8%	1 010	51,6%	2 012
	Spiše s pokojem(a)	34,1%	623	36,5%	754	35,3%	1 378
	Spiše nes pokojem(a)	6,9%	126	9,7%	200	8,4%	326
	Velmi nes pokojem(a)	2,2%	40	2,2%	45	2,2%	85
.....	0,4%	6	0,7%	15	0,6%	22	
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,4%	25	1,7%	36	1,5%	60
	Ano	71,0%	1 300	71,0%	1 468	71,0%	2 768
	Spíše ano	18,8%	343	18,3%	378	18,5%	721
	Spíše ne	6,3%	116	6,0%	125	6,2%	241
	Ne	1,9%	35	2,8%	59	2,4%	94
	Nevím	0,6%	10	0,1%	3	0,3%	13
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,8%	32	2,0%	41	1,9%	74
	Ano	49,8%	911	51,0%	1 055	50,5%	1 967
	Spíše ano	22,1%	405	21,2%	439	21,7%	844
	Spíše ne	15,6%	285	14,6%	302	15,1%	588
	Ne	8,9%	163	9,7%	200	9,3%	363
	Nevím	1,8%	33	1,4%	30	1,6%	63
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	7,8%	143	3,7%	77	5,6%	220
	Ano	74,3%	1 360	82,9%	1 715	78,9%	3 075
	Spíše ano	7,2%	131	6,4%	132	6,7%	263
	Spíše ne	2,0%	36	1,3%	27	1,6%	63
	Ne	2,3%	41	1,2%	26	1,7%	67
	Nevím	6,5%	118	4,4%	91	5,4%	210
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste hodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,7%	49	2,3%	48	2,5%	97
	Velmi dobrá	22,5%	412	23,5%	486	23,1%	899
	Spíše dobrá	55,7%	1 020	54,4%	1 126	55,0%	2 145
	Spíše špatná	12,6%	231	13,1%	271	12,9%	502
	Velmi špatná	3,5%	63	3,6%	75	3,5%	138
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,0%	55	3,0%	63	3,0%	118
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,1%	38	3,0%	61	2,5%	99
	Ano	34,7%	635	32,5%	673	33,6%	1 308
	Ne	59,4%	1 087	60,4%	1 249	60,0%	2 337
	Nevím	3,8%	69	4,1%	85	4,0%	154
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,5%	46	2,2%	45	2,3%	91
	Příliš mnoho	10,2%	187	8,5%	175	9,3%	362
	Průměrné	81,3%	1 487	82,4%	1 705	81,9%	3 192
	Příliš málo	3,3%	61	3,9%	80	3,6%	141
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,7%	49	3,1%	63	2,9%	112
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

# Základní frekvence

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vytvořila Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	2,4%	44	2,3%	48	2,3%	91
	Ano	89,8%	1 644	89,3%	1 847	89,6%	3 492
	Ne	5,6%	102	5,6%	115	5,6%	217
	Nemocniční stavu jsem nejedla(a)	2,2%	40	2,8%	58	2,5%	98
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byla jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,0%	55	2,7%	56	2,8%	111
	Velmi spokojen(a)	49,8%	911	49,7%	1 027	49,7%	1 938
	Spíše spokojen(a)	35,1%	643	33,5%	693	34,3%	1 336
	Spíše nespokojen(a)	5,0%	92	5,6%	117	5,4%	209
	Velmi nespokojen(a)	1,4%	25	2,1%	44	1,8%	69
	Nevim	5,7%	104	6,3%	131	6,0%	235
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,5%	28	2,1%	42	1,8%	71
	Ano	1,3%	24	1,0%	20	1,1%	44
	Ne	96,9%	1 774	96,6%	1 999	96,8%	3 773
	Nevim	0,2%	4	0,3%	7	0,3%	11
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Zná/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,1%	39	2,7%	55	2,4%	94
	Ano, zná(a) jsem ho jménem	71,3%	1 306	69,4%	1 436	70,3%	2 742
	Ano, ale nezná(a) jsem ho jménem	18,0%	329	16,3%	336	17,1%	665
	Ne, nevim do byl můj ošetřující lékař	8,6%	157	11,6%	240	10,2%	397
	Celkem	100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovořilo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,7%	49	4,3%	88	3,5%	137
	Ano	91,8%	1 680	90,2%	1 886	91,0%	3 546
	Ne	5,5%	101	5,5%	114	5,5%	215
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rck				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	2,9%	53	4,8%	99	3,9%	152
	Velmi dobrý	63,1%	1 154	63,5%	1 312	63,3%	2 467
	Dobry	32,4%	593	30,5%	630	31,4%	1 223
	Nepříliš dobrý	1,3%	25	1,0%	20	1,1%	45
	Sporný	0,3%	7	0,3%	12	0,3%	12
	Celkem	100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Když jste položil/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,7%	31	2,1%	42	1,9%	74
	Vždy	64,3%	1 177	64,6%	1 336	64,5%	2 512
	Většinou	27,7%	507	27,4%	566	27,5%	1 073
	Občas	2,8%	52	2,6%	53	2,7%	105
	Nikdy	0,4%	8	0,1%	2	0,2%	10
	Neptal(a) jsem se	3,0%	56	3,3%	68	3,2%	124
<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,3%	61	3,1%	63	3,2%	124
	Vždy	59,7%	1 092	64,0%	1 324	62,0%	2 416
	Většinou	16,6%	304	15,3%	317	15,9%	621
	Občas	1,9%	35	2,2%	46	2,1%	81
	Nikdy	0,4%	8	0,2%	5	0,3%	12
	Neměla jsem strach ani obavy	18,0%	330	15,1%	312	16,5%	643
<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,9%	90	6,2%	128	5,6%	218
	Často	2,9%	53	2,7%	57	2,8%	110
	Občas	8,1%	149	7,5%	155	7,8%	304
	Nikdy	84,1%	1 538	83,6%	1 729	83,8%	3 266
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,4%	81	5,5%	113	5,0%	194
	Ano	86,4%	1 582	86,8%	1 795	86,6%	3 377
	Ne	9,2%	168	7,7%	160	8,4%	328
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,7%	31	2,4%	50	2,1%	81
	Vždy	71,0%	1 300	72,3%	1 496	71,7%	2 796
	Většinou	22,1%	404	19,9%	411	20,9%	815
	Občas	1,9%	35	2,5%	52	2,2%	87
	Nikdy	0,3%	5	0,2%	4	0,2%	9
	Neptal(a) jsem se	3,0%	54	2,7%	56	2,8%	110
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotná si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,8%	52	3,4%	70	3,1%	122
	Vždy	80,3%	1 103	81,7%	1 277	81,0%	2 379
	Většinou	16,9%	309	15,6%	322	16,2%	631
	Občas	2,7%	49	2,9%	60	2,8%	109
	Nikdy	0,5%	9	0,3%	7	0,4%	16
	Neměla jsem strach ani obavy	16,9%	309	16,1%	332	16,5%	641
<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,3%	79	4,9%	101	4,6%	180
	Často	2,3%	42	2,6%	54	2,5%	96
	Občas	6,4%	117	5,6%	116	6,0%	233
	Nikdy	87,0%	1 592	86,9%	1 796	86,9%	3 388
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,7%	31	2,5%	52	2,1%	82
	Učitě ano	75,7%	1 386	74,6%	1 543	75,1%	2 929
	Většinou ano	22,0%	402	22,0%	455	22,0%	857
	Většinou ne	0,4%	7	0,7%	15	0,6%	22
	Vůbec ne	0,2%	4	0,2%	4	0,2%	8
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékaři, sestře) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,8%	70	3,9%	80	3,8%	150
	Často	2,4%	43	2,6%	53	2,5%	96
	Občas	14,8%	271	13,9%	287	14,3%	557
	Nikdy	79,0%	1 446	79,7%	1 648	79,4%	3 094
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,9%	35	2,4%	50	2,2%	85
	Učitě ano	77,3%	1 414	76,8%	1 588	77,0%	3 002
	Spíše ano	19,1%	349	18,5%	383	18,8%	732
	Spíše ne	0,8%	15	1,4%	29	1,1%	44
	Učitě ne	0,1%	2	0,2%	4	0,2%	6
	Nevím	0,8%	15	0,6%	13	0,7%	28
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,1%	56	3,8%	79	3,5%	135
	Ano	19,9%	365	22,0%	454	21,0%	819
	Ne	54,2%	992	51,2%	1 058	52,6%	2 050
	Nevím	22,8%	418	23,1%	477	22,9%	894
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,8%	87	5,5%	113	5,1%	201
	Ano	62,6%	1 145	66,2%	1 369	64,5%	2 514
	Ne	7,1%	130	7,9%	163	7,5%	293
	Nevím	25,6%	468	20,4%	422	22,8%	890
	Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,2%	58	4,1%	84	3,7%	143
	Vždy	66,3%	1 213	67,0%	1 386	66,7%	2 599
	Občas	23,7%	434	22,4%	463	23,0%	897
	Nidky	5,3%	97	4,7%	97	5,0%	195
	Lékař se mnou nehovořil	1,5%	28	1,8%	37	1,7%	65
<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,4%	63	4,0%	82	3,7%	145
	Vždy	73,7%	1 349	74,9%	1 549	74,3%	2 898
	Občas	20,1%	368	18,5%	382	19,2%	750
	Nidky	2,7%	50	2,6%	55	2,7%	105
	Lékař se mnou nehovořil	1,5%	28	1,8%	37	1,7%	65
<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,3%	42	3,2%	66	2,8%	108
	Velmi spokojen(a)	65,1%	1 209	63,9%	1 322	64,9%	2 531
	Spíše spokojen(a)	21,0%	384	21,1%	437	21,1%	821
	Spíše nespokojen(a)	0,6%	10	1,4%	29	1,0%	39
	Velmi nespokojen(a)	0,2%	3	0,1%	2	0,1%	5
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	10,0%	182	10,3%	212	10,1%	394
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,7%	67	4,2%	87	4,0%	154
	Ano	75,2%	1 377	76,5%	1 581	76,8%	2 958
	Ne	11,3%	207	11,9%	245	11,6%	452
	Nevím	9,8%	180	7,4%	154	8,6%	334
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>

		rok				Celkem		
		2009		2008		%	N	
		%	N	%	N			
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,6%	102	5,8%	121	5,7%	223	
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,4%	25	1,3%	28	1,3%	53	
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,7%	85	3,4%	70	4,0%	156	
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,4%	191	9,6%	199	10,0%	390	
	Termíny byly vždy dodrženy	69,4%	1 271	72,2%	1 492	70,9%	2 763	
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,9%	126	6,6%	137	6,8%	263	
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,6%	30	1,0%	21	1,3%	50	
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 898</b>

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,3%	79	3,9%	81	4,1%	160
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	2,0%	36	1,6%	33	1,8%	69
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	58,5%	1 070	59,5%	1 231	59,0%	2 301
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,6%	29	1,1%	23	1,3%	52
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	28,0%	512	29,6%	612	28,8%	1 124
	Nevím	5,7%	105	4,2%	88	4,9%	192
	<b>Celkem</b>		<b>100,0%</b>	<b>1 830</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 068</b>	<b>100,0%</b>



# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,7%	104	7,1%	147	6,4%	251
	Ne	83,7%	1 532	81,9%	1 693	82,7%	3 225
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,6%	83	5,5%	113	5,0%	197
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,5%	9	0,2%	4	0,3%	13
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,2%	21	1,1%	23	1,1%	44
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,6%	29	1,8%	37	1,7%	66
	Ano, z jiného důvodu	2,8%	51	2,5%	52	2,6%	103
<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,3%	115	6,4%	132	6,3%	247
	Jasně a srozumitelně	90,0%	1 646	89,6%	1 854	89,8%	3 500
	Málo srozumitelně	2,0%	37	2,5%	52	2,3%	89
	Nesrozumitelně	0,2%	4	0,1%	3	0,2%	7
	Nevysvětlili vůbec	1,5%	27	1,3%	27	1,4%	54
<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Řekli Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	8,2%	149	8,8%	182	8,5%	331
	Jasně a srozumitelně	81,8%	1 497	81,2%	1 680	81,5%	3 177
	Málo srozumitelně	3,9%	71	3,6%	75	3,7%	146
	Nesrozumitelně	0,3%	5	0,2%	5	0,2%	9
	Ně řekl vůbec	5,9%	108	6,1%	126	6,0%	234
<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	8,6%	157	9,0%	185	8,8%	342
	Jasně a srozumitelně	43,2%	791	42,8%	885	43,0%	1 676
	Málo srozumitelně	1,0%	19	1,6%	33	1,3%	52
	Nesrozumitelně	0,3%	5	0,1%	2	0,2%	6
	Nevysvětlili vůbec	4,9%	91	4,6%	96	4,8%	186
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	42,0%	768	41,9%	867	41,9%	1 635
<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Nabídlí Vám zdravotník pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	9,7%	178	9,7%	200	9,7%	378
	Ano	11,8%	215	10,1%	208	10,9%	423
	Ne	9,4%	172	10,4%	215	9,9%	387
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	63,1%	1 165	69,3%	1 446	69,5%	2 611
	<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,5%	65	3,9%	80	3,7%	145
	Určitě ano	78,0%	1 428	74,2%	1 535	76,0%	2 962
	Spíše ano	17,4%	319	20,4%	421	19,0%	740
	Spíše ne	0,8%	14	0,9%	19	0,9%	34
	Určitě ne	0,3%	5	0,6%	13	0,4%	17
<b>Celkem</b>		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

# Základní frekvence

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,6%	84	4,9%	102	4,8%	185
	Vyjimečně velká	36,7%	671	35,8%	739	36,2%	1 410
	Velká	56,5%	1 033	56,0%	1 157	56,2%	2 191
	Malá	2,0%	36	2,8%	58	2,4%	95
	Nedostatečná	0,3%	6	0,5%	11	0,4%	17
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	11,5%	210	11,3%	234	11,4%	445
	Velmi spokojen(a)	49,3%	902	50,7%	1 049	50,1%	1 951
	Spíše spokojen(a)	36,6%	670	34,6%	715	35,5%	1 385
	Spíše nespokojen(a)	2,3%	42	2,8%	58	2,6%	101
	Zcela nespokojen(a)	0,3%	6	0,5%	11	0,4%	16
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,4%	62	3,9%	81	3,7%	143
	Výborná	60,6%	1 109	56,7%	1 171	58,5%	2 280
	Velmi dobrá	28,8%	526	30,3%	626	29,6%	1 153
	Dobrá	6,6%	121	8,4%	174	7,6%	295
	Dostatečná	0,6%	10	0,5%	11	0,5%	21
	Nedostatečná	0,1%	2	0,2%	4	0,1%	5
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Jak byste hodnotil/a Vaš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	9,5%	173	7,7%	160	8,5%	333
	Lepší	71,6%	1 311	72,0%	1 490	71,8%	2 800
	Stejný	17,8%	326	18,7%	386	18,3%	712
	Horší	1,1%	20	1,6%	32	1,4%	53
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898

		rok				Celkem	
		2009		2008		%	N
		%	N	%	N		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,2%	96	4,6%	95	4,9%	190
	Určitě ano	70,5%	1 291	71,2%	1 473	70,9%	2 763
	Spíše ano	22,3%	407	21,7%	449	22,0%	856
	Spíše ne	1,6%	29	1,9%	40	1,8%	69
	Určitě ne	0,4%	8	0,5%	11	0,5%	19
Celkem		100,0%	1 830	100,0%	2 068	100,0%	3 898