



Fakultní Thomayerova nemocnice s poliklinikou

Videňská 800, 140 59 Praha 4

oddělení kvality ošetrovatelské péče

V ý s l e d k y p r ů z k u m u s p o k o j e n o s t i
h o s p i t a l i z o v a n ý c h p a c i e n t ů v e
F T N s P z a o b d o b í 1 - 6 / 2 0 0 6

Ú v o d :

Projekt sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za období 1 – 6/2006 proběhl v měsících duben, květen, červen 2006.

Během sledování, které pod vedením oddělení kvality ošetrovatelské péče prováděly jednotlivé kliniky a oddělení FTNsP, bylo rozdáno celkem 1497 dotazníků. Dotazník je majetkem MZ ČR, průzkum byl realizován na příkaz ministra MZ ČR (*viz Příkaz ministra zdravotnictví 2005 – Bonusový a sankční řád – Pravidla sledování kvality poskytované péče a sledování hospodářských ukazatelů ve velkých přímo řízených nemocnicích*) a na příkaz ředitele FTNsP (*viz Příkaz ředitele FTNsP – Sledování a zveřejňování ukazatelů stanovených zřizovatelem pro rok 2006*).

Spokojenost hospitalizovaných pacientů byla zjišťována na lůžkových (standardních) odděleních FTNsP. Dotazník rozdávaly pacientům pověřené sestry z klinik/oddělení vždy při zahájení propouštěcí procedury (obvykle 1 nebo 2 dny před propuštěním z nemocnice). Při předání dotazníků byl vždy pacient/ka informován/a o smyslu výzkumu, o anonymitě a o tom, kde se nachází sběrný box. Cílem *průzkumu* bylo zjistit míru spokojenosti hospitalizovaných pacientů a jejich názor na poskytované služby.

Vyhodnocení dotazníků bylo úkolem oddělení kvality ošetrovatelské péče.

D e f i n i c e r e s p o n d e n t a / k y :

Pacient/ka byl/a hospitalizován/a na klinice/oddělení, které se účastní průzkumu. Pacient/ka strávil/a v nemocnici souvisle dobu, která zahrnuje alespoň část tří po sobě jdoucích

kalendářních dnů. Z této podmínky bylo možno učinit výjimku na těch klinikách/odděleních, kde významná část pacientů/ek stráví kratší dobu. Nemusela být ovšem dodržena podmínka propouštěcí procedury na těch klinikách/odděleních, kde významná část pacientů/ek pobývá minimálně 14 dnů.

Struktura dotazníku:

Dotazník sledování spokojenosti pacientů hospitalizovaných ve FTNsP byl anonymní a dobrovolný. Oblasti a otázky byly definovány MZ ČR (*viz Příkaz ministra zdravotnictví 2005 – Bonusový a sankční řád – Pravidla sledování kvality poskytované péče a sledování hospodářských ukazatelů ve velkých přímo řízených nemocnicích*).

Vlastní dotazník byl složen z 9 oblastí:

1. *Plánované přijetí – převoz do FTNsP.*
2. *Jak probíhalo vlastní přijetí.*
3. *Pobyt ve FTNsP.*
4. *Ošetřující lékař.*
5. *Lékaři obecně.*
6. *Zdravotní sestry.*
7. *Zdravotní péče/léčba.*
8. *Obecné hodnocení zařízení.*
9. *Socio – demografické charakteristiky.*
10. *Ostatní připomínky.*

Otázek v dotazníku je celkem 48. Všechny otázky jsou uzavřené – polytomické, škálové (1x).

Otázka v oblasti 10, tj. *Ostatní připomínky* je otevřená.

Zpřístupnění výsledků průzkumu:

Řídí se pokynem MZ ČR (*viz Příkaz ministra zdravotnictví 2005 – Bonusový a sankční řád – Pravidla sledování kvality poskytované péče a sledování hospodářských ukazatelů ve velkých přímo řízených nemocnicích*) a PŘ – FTNsP – *Pravidla sledování kvality poskytované péče a hospodářských ukazatelů ve FTNsP v roce 2006.*

Celkové výsledky průzkumu hospitalizovaných pacientů ve FTNsP 1 - 6 / 2006 :

Rozbor souboru:

Celkem bylo rozdáno na kliniky/oddělení FTNsP 1492 (100 %) dotazníků (návratnost 72 % ((1078)) dotazníků. Z celkového počtu 1053 pacientů/ek odpovídalo 65 % (687) žen a 35 % (366) mužů. Průměrný věk respondentů byl 54 roků. Pacienti/ky ve FTNsP v oblasti vzdělání odpovídali v následujících kategoriích: nejvíce pacientů odpovídalo s maturitním vzděláním 42 % (436), vyučení bez maturity 27 % (284), vysokoškolsky vzdělání 22 % (226) a pacienti se základním vzděláním 10 % (102). Dotazníky byly pacienty vyplňovány v období měsíců duben, květen, červen 2006.

Výsledky v tabulkovém i grafickém přehledu:

1. O b l a s t

Plánované přijetí / převoz do FTNsP

1. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1041) pacientů/ek.

Pacienti ve FTNsP byli nejvíce hospitalizováni;

<ul style="list-style-type: none">• <i>Neplánovaně jako akutní případ 46 % (483),</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Plánovaně, pacienti/ky byli předem objednáni 46 % (476),</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Převezení odjinud 8% (81).</i>

Na otázku 2, 3, 4, 5 měli odpovídat pacienti/ky pouze tehdy, pokud bylo jejich přijetí či převoz do FTNsP předem plánován. Celkem 15 % (166) pacientů na tyto otázky odpovědělo i v případě, že jejich příjem byl akutní či byli převezeni odjinud.

2. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 60 % 642 pacientů/ek. Čekací doba ve FTNsP na hospitalizaci se pohybuje v těchto časových relacích:

<ul style="list-style-type: none">• <i>Pacienti, kteří vůbec nečekali – 43 % (273),</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Pacienti, kteří byli přijati do 2 – 3 dnů – 6 % (41),</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Pacienti, kteří byli přijati do jednoho týdne – 24 % (156),</i>

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pacienti, kteří byli přijati do jednoho měsíce – 23 % (148),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pacienti, kteří byli přijati do půle roku – 3 % (18) – nejčastěji na přání pacienta,</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pacienti, kteří nevědí, jak dlouho na hospitalizaci čekali – 1 % (6).</i>

3. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 59 % 634 pacientů/ek. Byl termín přijetí pacientů do FTNsP změněn?

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ne – 95 % (605),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ano, jednou – 3 % (19),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ano, 2 – 3 x – 0 % (2),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ano, 4 x nebo vícekrát – 0 % (0),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nevím 1 % (8).</i>

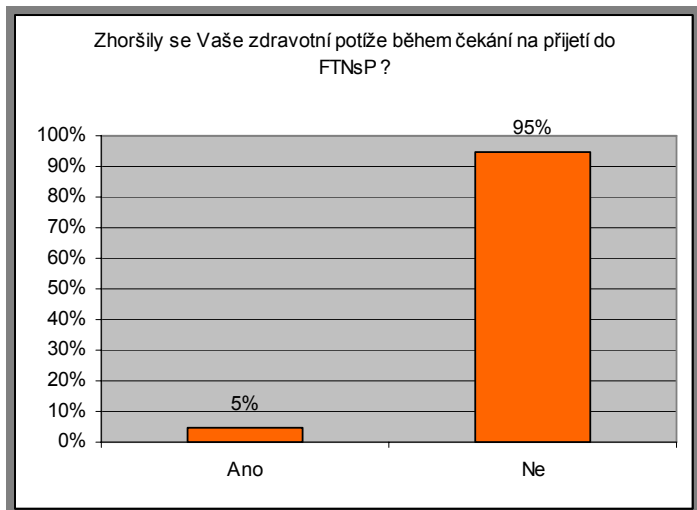
4. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 58 % 620 pacientů/ek. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Příliš dlouhá – 3 % (18),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tak akorát – 53 % (329),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Byla jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a – 40 % (248),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nevím 4 % (25).</i>

5. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 58 % (619) pacientů/ek. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do FTNsP?

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ano – 5 % (32),</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ne – 95 % (587).</i>

Graf č. 1 – Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do FTNsP?



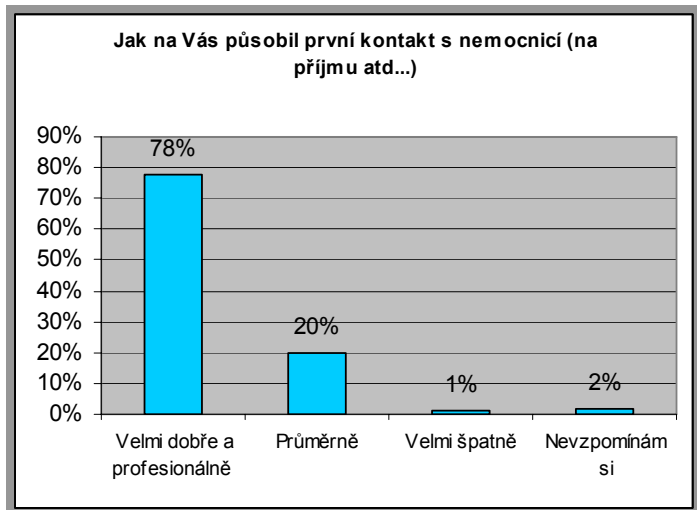
2 . O b l a s t

Pr ů b ě h p ř i j e t í d o F T N s P

6. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1054) pacientů/ek. Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na příjmu atd..)?

• <i>Velmi dobře a profesionálně – 78 % (821),</i>
• <i>Průměrně – 20 % (212),</i>
• <i>Velmi špatně – 1 % (7),</i>
• <i>Nevzpomínám si – 2 % (16).</i>

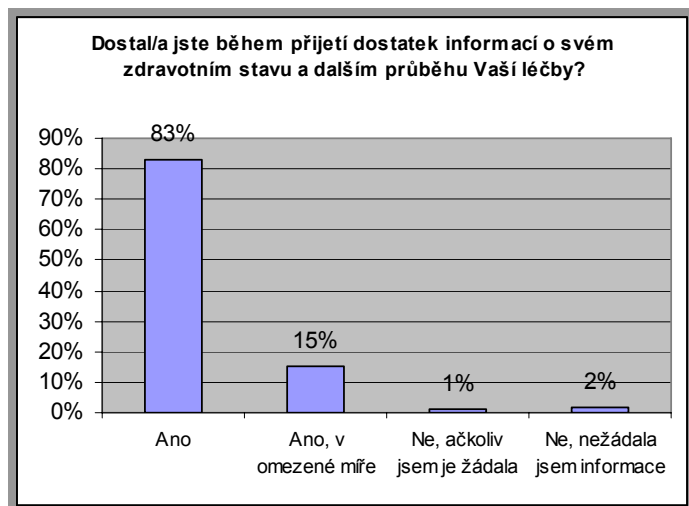
Graf č. 2 – Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na příjmu atd..)?



7. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1054) pacientů/ek. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

• <i>Ano – 83% (877),</i>
• <i>Ano, v omezené míře – 15 % (153),</i>
• <i>Ne, ačkoliv jsem žádal/a – 1 % (6),</i>
• <i>Ne, nežádal/a jsem informace – 2 % (18),</i>

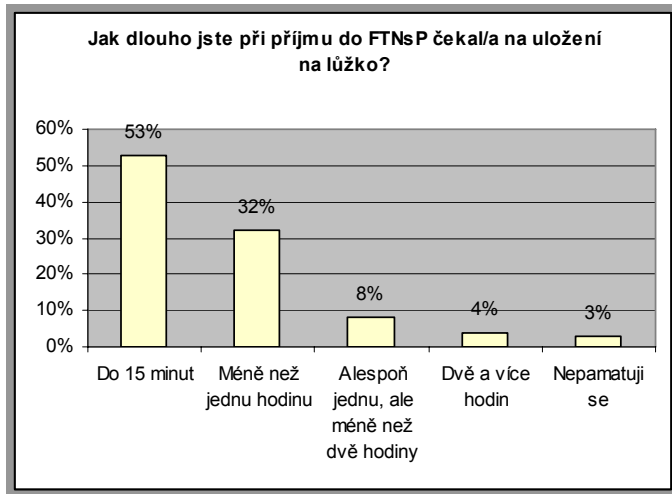
Graf č. 3 – Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?



8. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1049) pacientů/ek. Jak dlouho jste při příjmu do FTNSP čekal/a na uložení na lůžko?

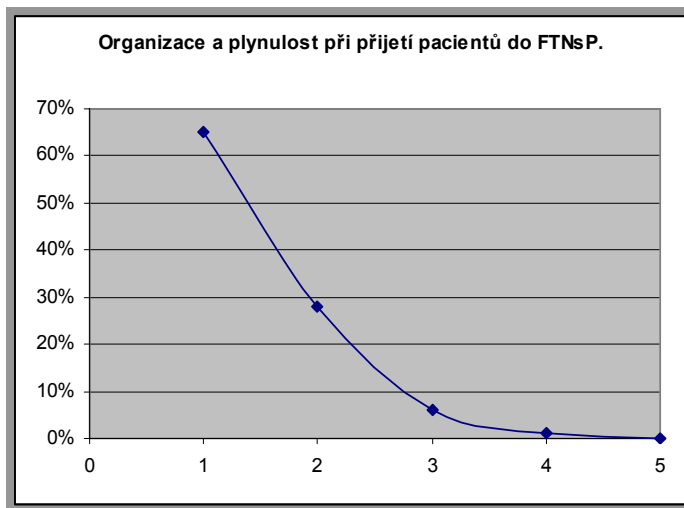
• <i>Do 15 minut – 53% (560),</i>
• <i>Méně než jednu hodinu – 32% (332),</i>
• <i>Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny – 8 % (87),</i>
• <i>Dvě a více hodin – 4 % (39),</i>
• <i>Nepamatuji se – 3 % (31).</i>

Graf č. 4 - Jak dlouho jste při příjmu do FTNsP čekali/a na uložení na lůžko?



9. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1037) pacientů/ek. Organizaci a plynulost při přijetí do FTNsP hodnotili hospitalizovaní pacienti/ky následovně; (stupnice hodnocení, 1 – nejlepší; 5 – nejhorší).

Graf č. 5 – Organizace a plynulost při přijetí do FTNsP.



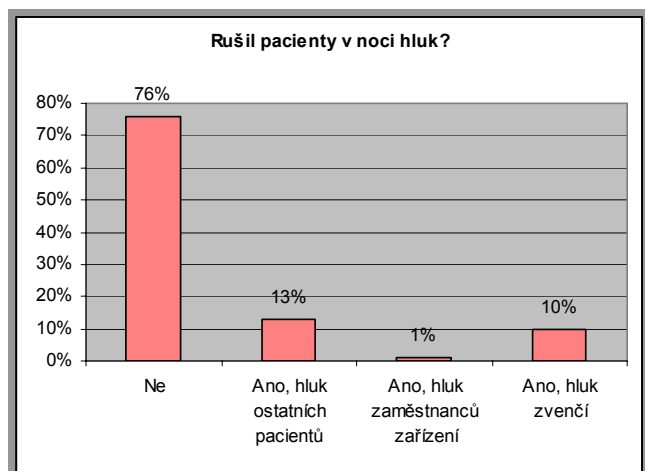
3 . O b l a s t

P o b y t v e F a k u l t n í T h o m a y e r o v ě n e m o c n i c i

10. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1055) pacientů/ek. Rušil pacienty v noci hluk?

• <i>Ne – 76% (803),</i>
• <i>Ano, hluk ostatních pacientů – 13% (134),</i>
• <i>Ano, hluk zaměstnanců zařízení – 1 % (8),</i>
• <i>Ano, hluk zvenčí – 10 % (110),</i>

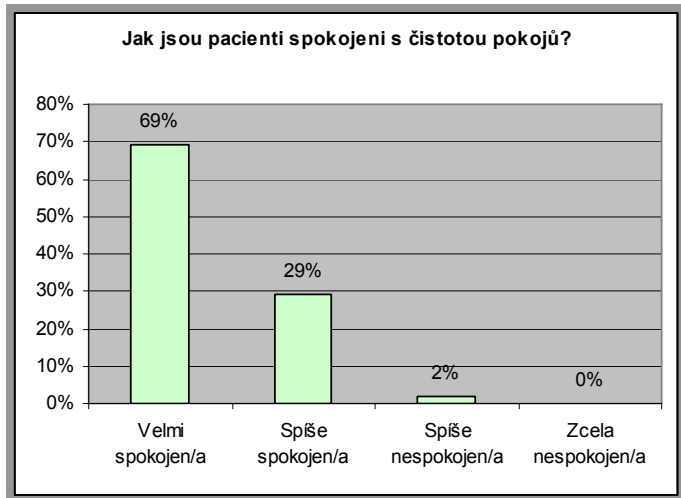
Graf č. 6 – Rušil pacienty v noci hluk?



11. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1053) pacientů/ek. Jak jsou pacienti spokojeni s čistotou pokojů?

• <i>Velmi spokojen/a – 69 % (724)</i>
• <i>Spíše spokojen/a – 29 % (305),</i>
• <i>Spíše nespokojen/a – 2 % (23),</i>
• <i>Zcela nespokojen/a – 0 % (1).</i>

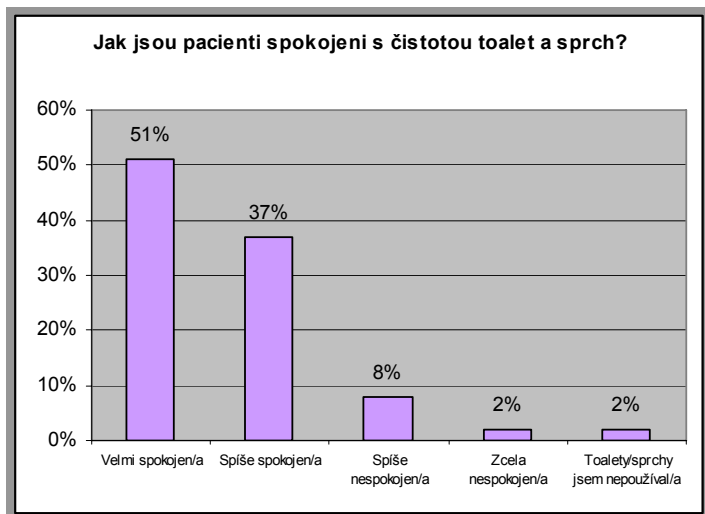
Graf č. 7 – Jak jsou pacienti spokojeni s čistotou pokojů?



12. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1059) pacientů/ek. Jak jsou pacienti spokojeni s čistotou toalet a sprch?

• <i>Velmi spokojen/a – 51 % (542),</i>
• <i>Spíše spokojen/a – 37 % (397),</i>
• <i>Spíše nespokojen/a – 8 % (85),</i>
• <i>Zcela nespokojen/a – 2 % (18),</i>
• <i>Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a – 2 % (17).</i>

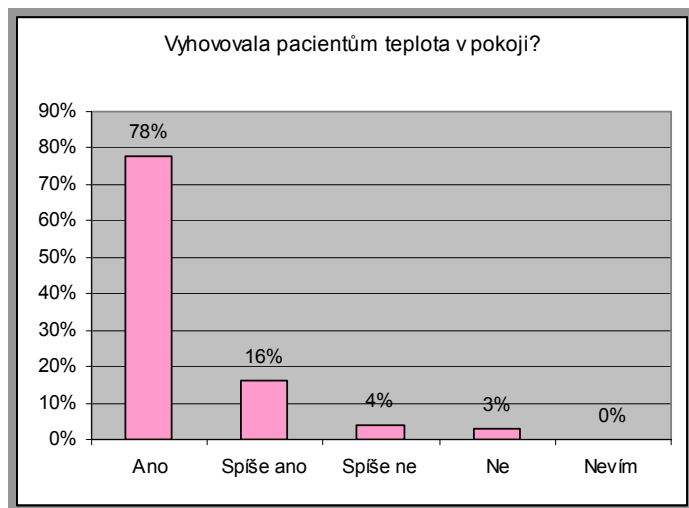
Graf č. 7 – Jak jsou pacienti spokojeni s čistotou toalet a sprch?



13. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1058) pacientů/ek. Vyhovuje pacientům teplota v pokoji?

• <i>Ano – 78 % (822),</i>
• <i>Spíše ano – 16 % (169)</i>
• <i>Spíše ne – 4 % (39)</i>
• <i>Ne – 3 % (27)</i>
• <i>Nevím – 0 % (1)</i>

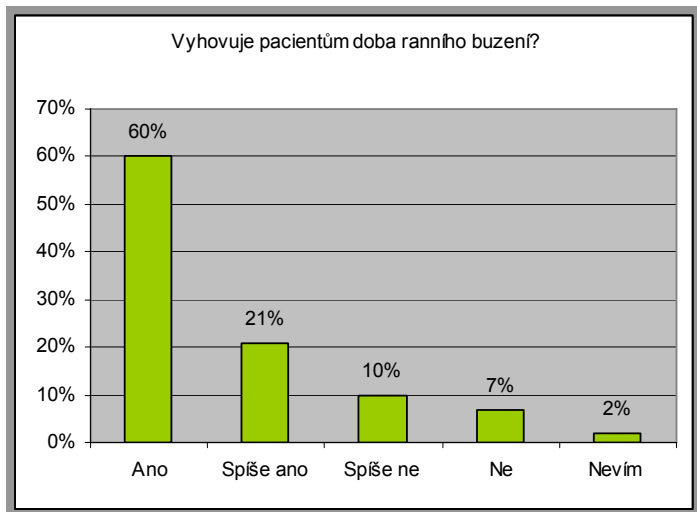
Graf č. 8 – Vyhovuje pacientům teplota v pokoji?



14. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1059) pacientů/ek. Vyhovuje pacientům doba ranního buzení?

• <i>Ano – 60 % (640),</i>
• <i>Spíše ano – 21 % (221)</i>
• <i>Spíše ne – 10 % (104)</i>
• <i>Ne – 7 % (76)</i>
• <i>Nevím – 2 % (18)</i>

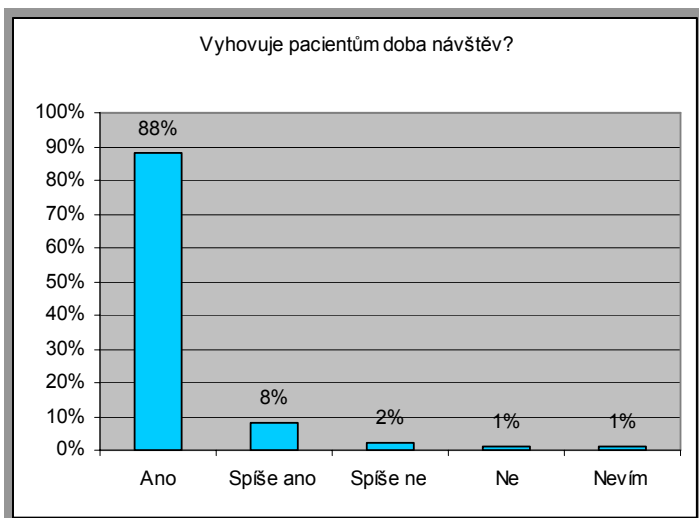
Graf č. 9 – Vyhovuje pacientům doba ranního buzení?



15. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1063) pacientů/ek. Vyhovuje pacientům doba návštěv?

• <i>Ano – 88 % (937),</i>
• <i>Spíše ano – 8 % (80)</i>
• <i>Spíše ne – 2 % (17)</i>
• <i>Ne – 1 % (15)</i>
• <i>Nevím – 1 % (14)</i>

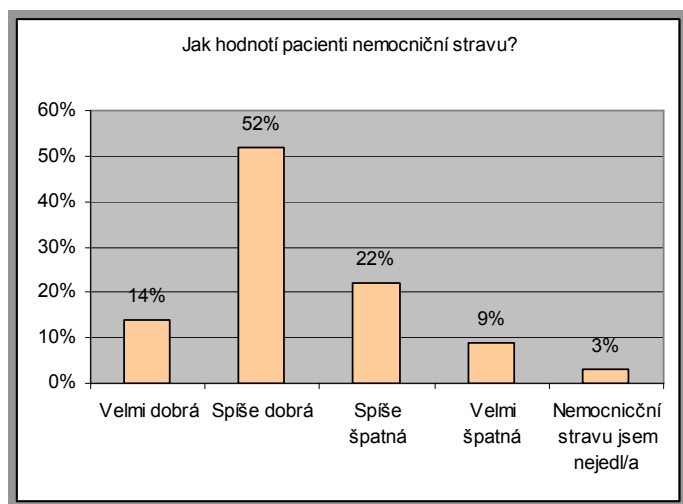
Graf č. 10 – Vyhovuje pacientům doba návštěv?



16. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1057) pacientů/ek. Jak pacienti hodnotí kvalitu jídla ve FTNsP?

• <i>Velmi dobrá – 14 % (153),</i>
• <i>Spíše dobrá – 52 % (546)</i>
• <i>Spíš špatná – 22 % (233)</i>
• <i>Velmi špatná – 9 % (96)</i>
• <i>Nemocniční stravu jsem nejedl/a – 3 % (29)</i>

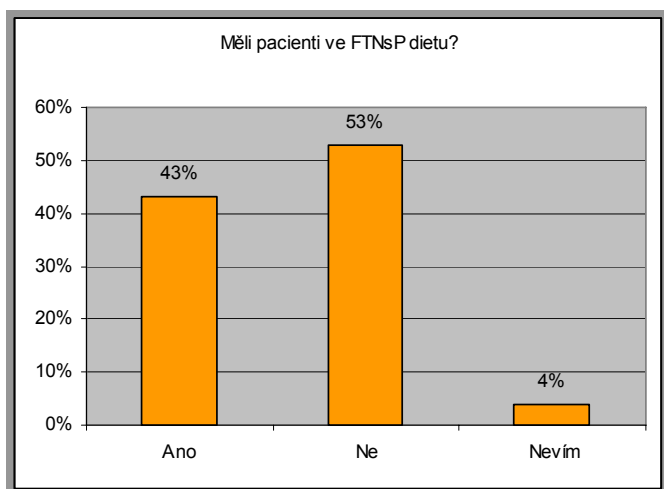
Graf č. 11 – Jak pacienti hodnotí kvalitu jídla ve FTNsP?



17. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1057) pacientů/ek. Měli pacienti ve FTNsP dietu?

• <i>Ano – 43 % (454)</i>
• <i>Ne – 53 % (561)</i>
• <i>Nevím – 4 % (42)</i>

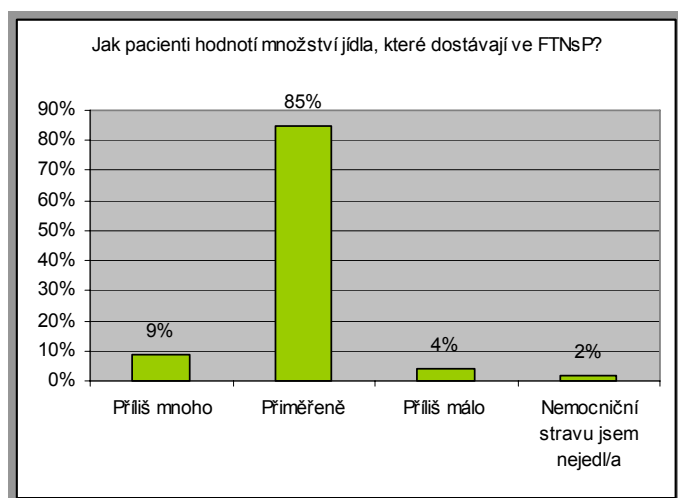
Graf č. 12 – Měli pacienti ve FTNsP dietu?



18. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1061) pacientů/ek. Jak pacienti hodnotí množství jídla, které dostávají ve FTNsP?

• <i>Příliš mnoho – 9 % (93)</i>
• <i>Přiměřeně – 85 % (879)</i>
• <i>Příliš málo – 4 % (45)</i>
• <i>Nemocniční stravu jsem nejedl/a – 2 % (26)</i>

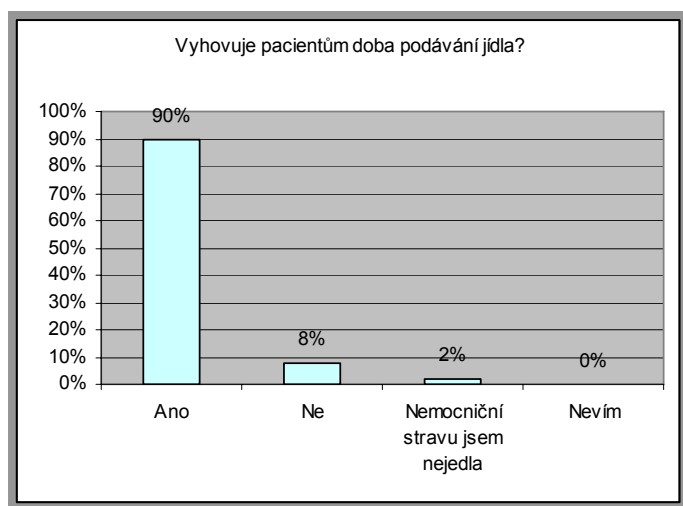
Graf č. 13 – Jak pacienti hodnotí množství jídla, které dostávají ve FTNsP?



19. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1060) pacientů/ek. Vyhovuje pacientům doba podávání jídla?

• <i>Ano – 90 % (954)</i>
• <i>Ne – 8 % (84)</i>
• <i>Nemocniční stravu jsem nejedl/a – 2 % (25)</i>
• <i>Nevím – 0 % (5)</i>

Graf č. 14 – Vyhovuje pacientům doba podávání jídla?



20. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95,5 % (1030) pacientů/ek. Byli pacienti celkově spokojeni s takovými službami FTNsP, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd...?

• <i>Velmi spokojen/a – 45 % (459)</i>
• <i>Spíše spokojen/a – 36 % (366)</i>
• <i>Spíše nespokojen/a – 2 % (17)</i>
• <i>Zcela nespokojen/a – 2 % (17)</i>
• <i>Nevím – 12 % (127)</i>

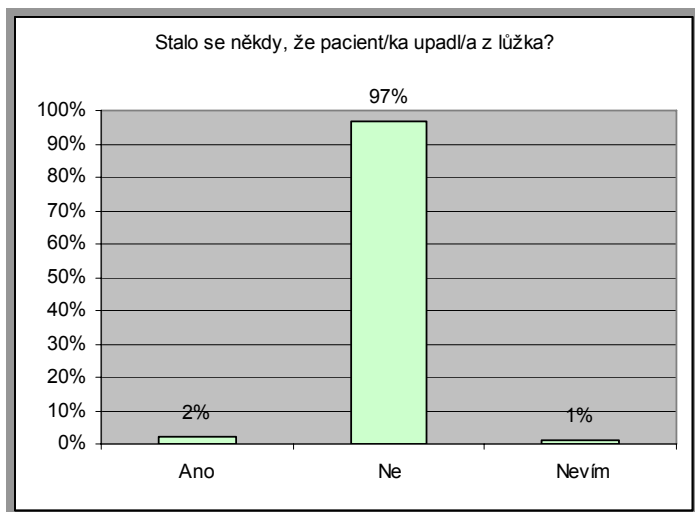
Graf č. 15 – Byli pacienti celkově spokojeni s takovými službami FTNsP, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd...?



21. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1053) pacientů/ek. Stalo se někdy, že pacient/ka upadl/a z lůžka?

• <i>Ano</i> – 2 % (21)
• <i>Ne</i> – 97 % (1025)
• <i>Nevím</i> – 1 % (7)

Graf č. 16 – Stalo se někdy, že pacient/ka upadl/a z lůžka?



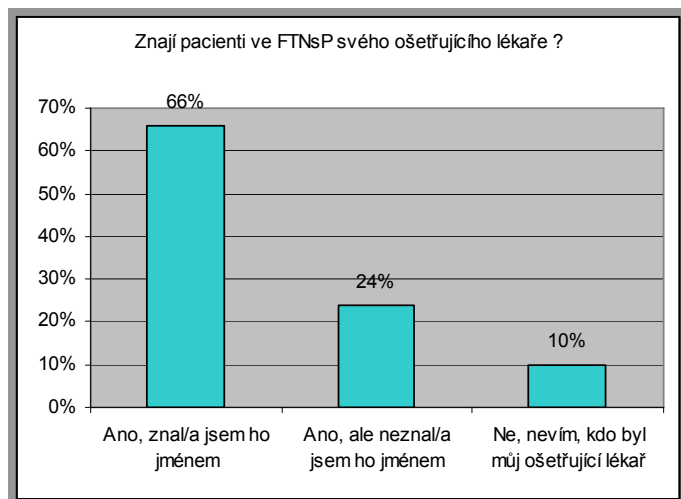
4 . O b l a s t

O š e t ř u j í c í l é k a ř

22. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1058) pacientů/ek. Znají pacienti ve FTNsP svého ošetřujícího lékaře?

• <i>Ano, znal/a jsem ho jménem – 66 % (639)</i>
• <i>Ano, ale neznal/a jsem ho jménem – 24 % (255)</i>
• <i>Ne, nevím, kdo byl můj ošetřující lékař – 10 % (110)</i>

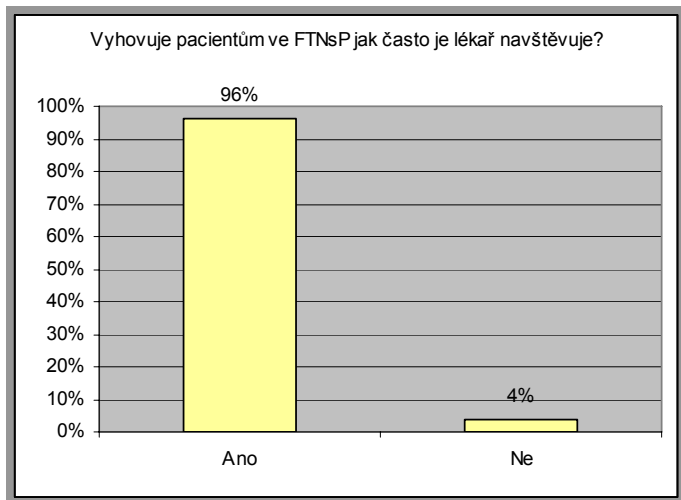
Graf č. 17 – Znají pacienti ve FTNsP svého ošetřujícího lékaře?



23. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 100 % (1078) pacientů/ek. Vyhovuje pacientům ve FTNsP jak často je lékař navštěvuje?

• <i>Ano – 96 % (1040)</i>
• <i>Ne – 4 % (36)</i>

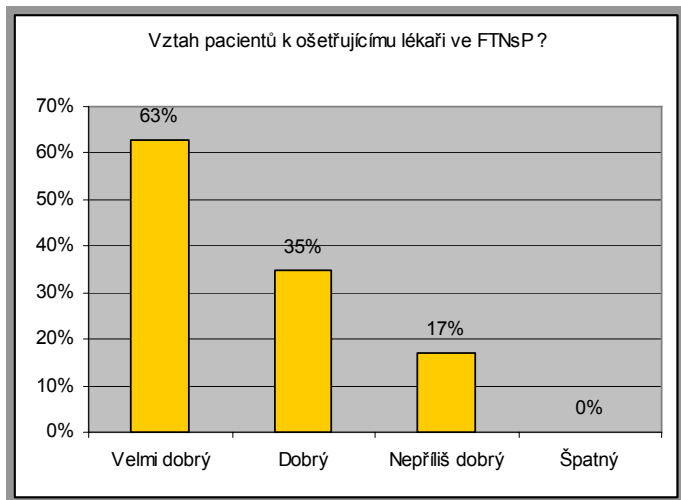
Graf č. 18 – Vyhovuje pacientům ve FTNsP jak často je lékař navštěvuje?



24. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1053) pacientů/ek. Jak pacienti hodnotí vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Jejich vztah k ošetřujícímu lékaři ve FTNsP byl:

• <i>Velmi dobrý</i> – 63 % (663)
• <i>Dobrý</i> – 35 % (372)
• <i>Nepříliš dobrý</i> – 2% (17)
• <i>Špatný</i> – 0 % (0)

Graf č. 19 – Vztah pacientů k ošetřujícímu lékaři ve FTNsP z hlediska důvěry?



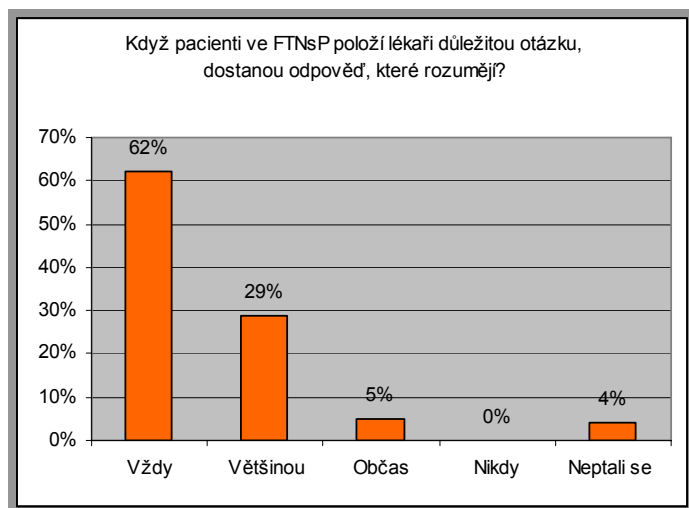
5 . O b l a s t

L é k a ř i o b e c n ě

25. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1046) pacientů/ek. Když pacienti ve FTNsP položí lékaři důležitou otázku, dostanou odpověď, které rozumějí?

• <i>Vždy</i> – 62 % (650)
• <i>Většinou</i> – 29 % (304)
• <i>Občas</i> – 5 % (48)
• <i>Nikdy</i> – 0 % (3)
• <i>Neptali se</i> – 4 % (41)

Graf č. 20 – Když pacienti ve FTNsP položí lékaři důležitou otázku, dostanou odpověď, které rozumějí?

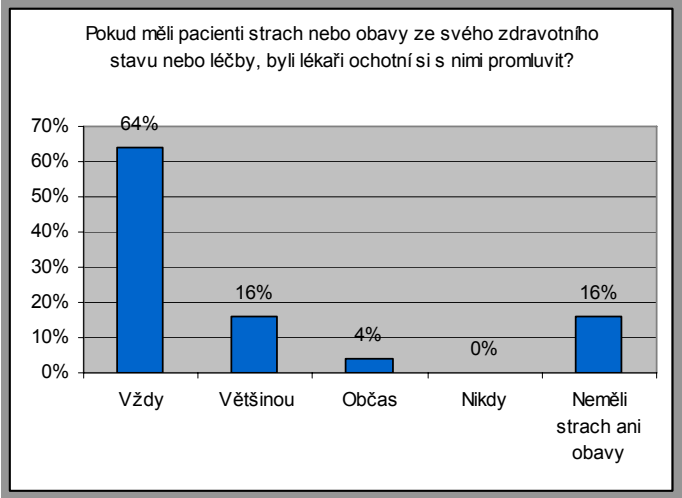


26. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1039) pacientů/ek. Pokud měli pacienti strach nebo obavy ze svého zdravotního stavu nebo léčby, byli lékaři ochotní si s nimi promluvit?

• <i>Vždy</i> – 64 % (668)
• <i>Většinou</i> – 16 % (167)
• <i>Občas</i> – 4 % (37)

- *Nikdy* – 0 % (5)
- *Neměli strach ani obavy* – 16 % (162)

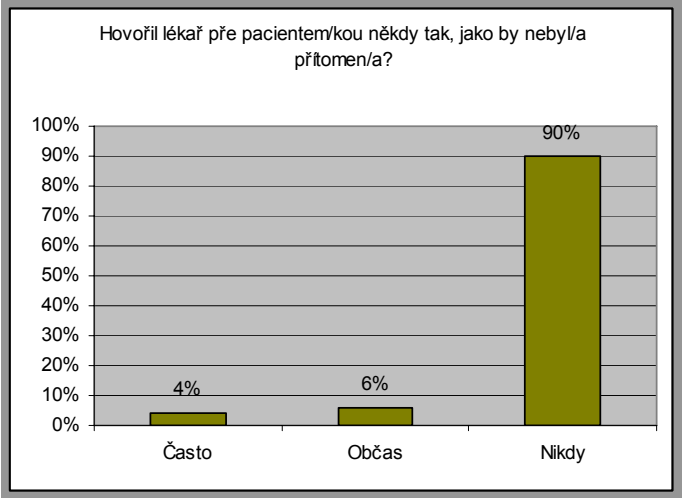
Graf č. 21 – Pokud měli pacienti strach nebo obavy ze svého zdravotního stavu nebo léčby, byli lékaři ochotní si s nimi promluvit?



27. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 92 % (994) pacientů/ek. Hovořil lékař před pacientem/kou někdy tak, jako by nebyl/a přítomen/a?

- *Často* – 4 % (36)
- *Občas* – 6 % (62)
- *Nikdy* – 90 % (896)

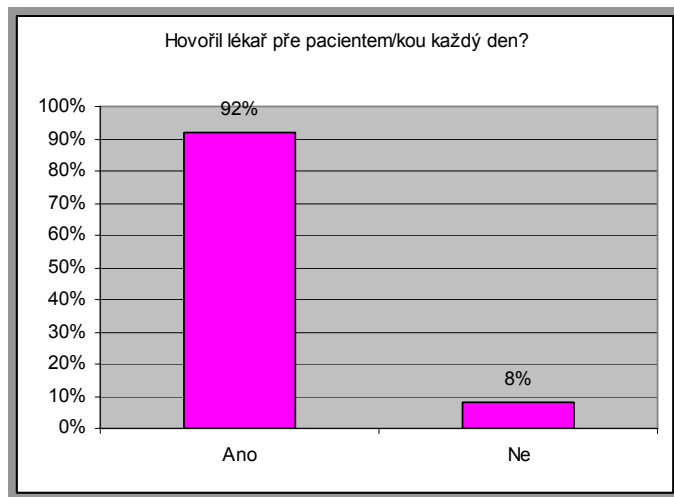
Graf č. 22 – Hovořil lékař před pacientem/kou někdy tak, jako by nebyl/a přítomen/a?



28. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 100 % (1078) pacientů/ek. Hovořil lékař před pacientem/kou každý den?

• <i>Ano – 92 % (996)</i>
• <i>Ne – 8 % (82)</i>

Graf č. 23 – Hovořil lékař před pacientem/kou každý den?



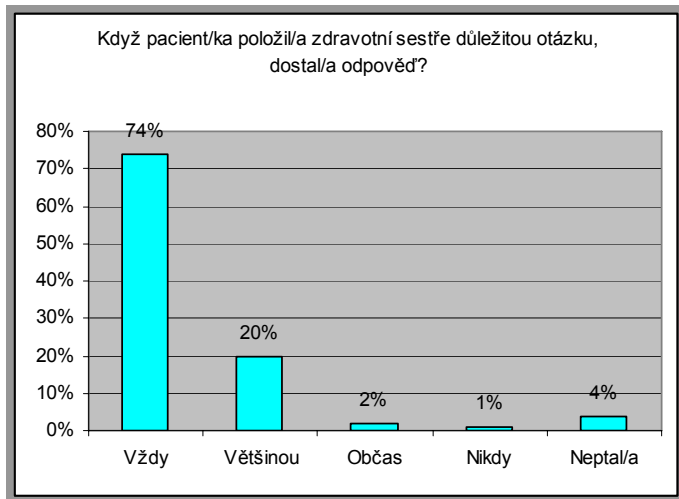
6 . O b l a s t

Z d r a v o t n í s e s t r y

29. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1043) pacientů/ek. Když pacient/ka položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a odpověď?

• <i>Vždy – 74 % (767)</i>
• <i>Většinou – 20 % (210)</i>
• <i>Občas – 2 % (18)</i>
• <i>Nikdy – 1 % (7)</i>
• <i>Neptal/a se – 4 % (41)</i>

Graf č. 24 – Když pacient/ka položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a odpověď?



30. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1036) pacientů/ek. Pokud měli pacienti strach nebo obavy ze svého zdravotního stavu nebo léčby, byly zdravotní sestry ochotny si s nimi promluvit?

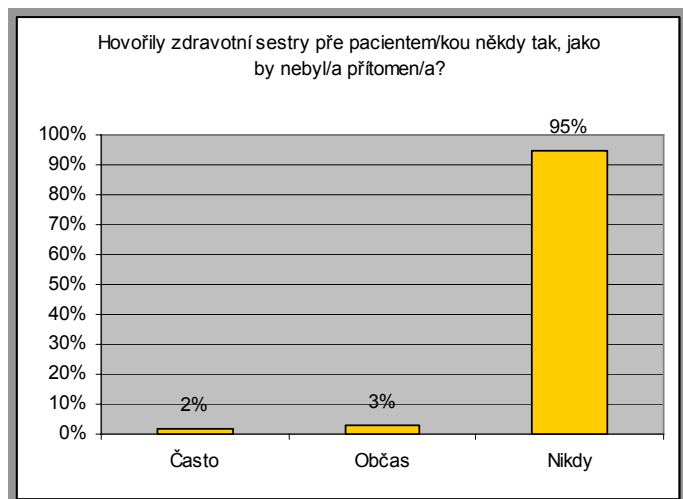
• <i>Vždy – 64% (664)</i>
• <i>Většinou – 16 % (165)</i>
• <i>Občas – 3 % (28)</i>
• <i>Nikdy – 0 % (5)</i>
• <i>Neměli strach ani obavy – 17 % (174)</i>

Graf č. 25 – Pokud měli pacienti strach nebo obavy ze svého zdravotního stavu nebo léčby, byly zdravotní sestry ochotny si s nimi promluvit?

31. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 94 % (1016) pacientů/ek. Hovořily zdravotní sestry pře pacientem/kou někdy tak, jako by nebyl/a přítomen/a?

• <i>Často – 2 % (26)</i>
• <i>Občas – 3 % (29)</i>
• <i>Nikdy – 95 % (961)</i>

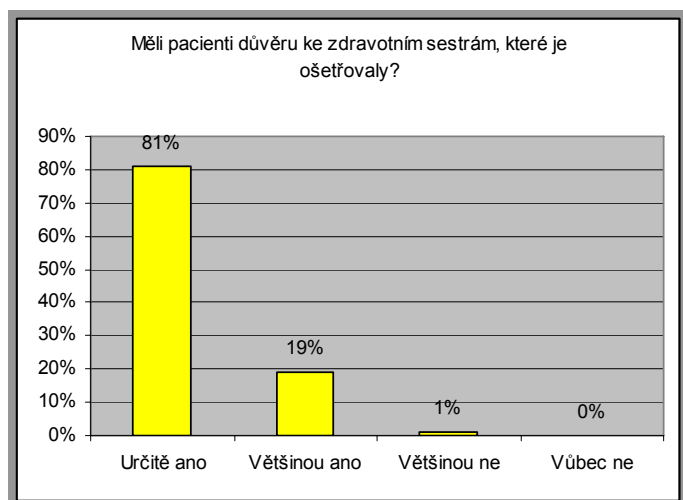
Graf č. 26 – Hovořily zdravotní sestry pře pacientem/kou někdy tak, jako by nebyl/a přítomen/a?



32. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1050) pacientů/ek. Měli pacienti důvěru ke zdravotním sestřám, které je ošetřovaly?

• <i>Určitě ano</i> – 81 % (847)
• <i>Většinou ano</i> – 3 % (29)
• <i>Většinou ne</i> – 1 % (7)
• <i>Vůbec ne</i> – 0% (1)

Graf č. 27 – Měli pacienti důvěru ke zdravotním sestřám, které je ošetřovaly?



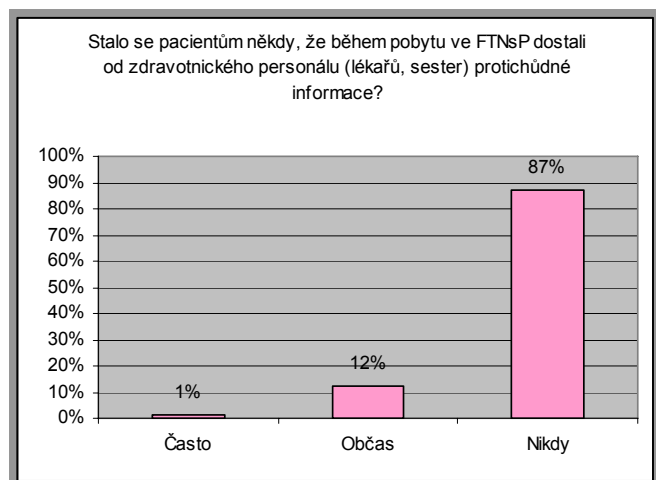
7 . O b l a s t

Z d r a v o t n í l é č b a

33. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (1027) pacientů/ek. Stalo se pacientům někdy, že během pobytu ve FTNsP dostali od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

• Často – 1 % (10)
• Občas – 12 % (122)
• Nikdy – 87 % (895)

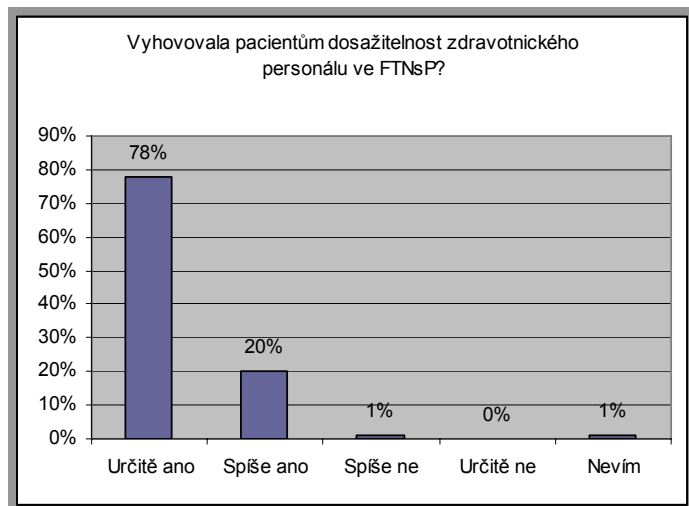
Graf č. 28 – Stalo se pacientům někdy, že během pobytu ve FTNsP dostali od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?



34. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1059) pacientů/ek. Vyhovovala pacientům dosažitelnost zdravotnického personálu ve FTNsP?

• Určitě ano – 78 % (828)
• Spíše ano – 20 % (208)
• Spíše ne – 1 % (8)
• Určitě ne – 0 % (1)
• Nevím – 1 % (14)

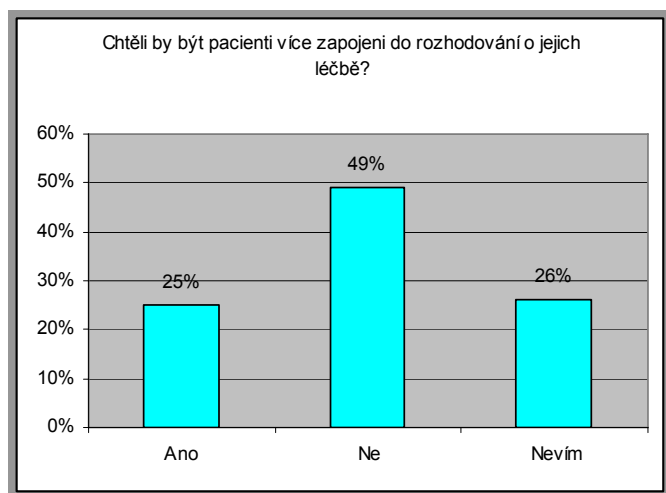
Graf č. 29 – Vyhovovala pacientům dosažitelnost zdravotnického personálu ve FTNsP?



35. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1039) pacientů/ek. Chtěli by být pacienti ve FTNsP více zapojeni do rozhodování o jejich léčbě?

• <i>Ano</i> – 25 % (261)
• <i>Ne</i> – 49 % (504)
• <i>Nevím</i> – 26 % (274)

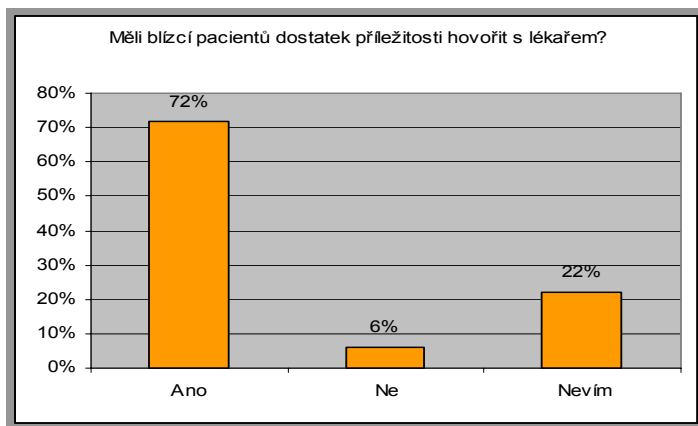
Graf č. 30 – Chtěli by být pacienti ve FTNsP více zapojeni do rozhodování o jejich léčbě?



36. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 94 % (1015) pacientů/ek. Měli blízcí pacientů dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

• <i>Ano</i> – 72 % (730)
• <i>Ne</i> – 6 % (59)
• <i>Nevím</i> – 22 % (226)

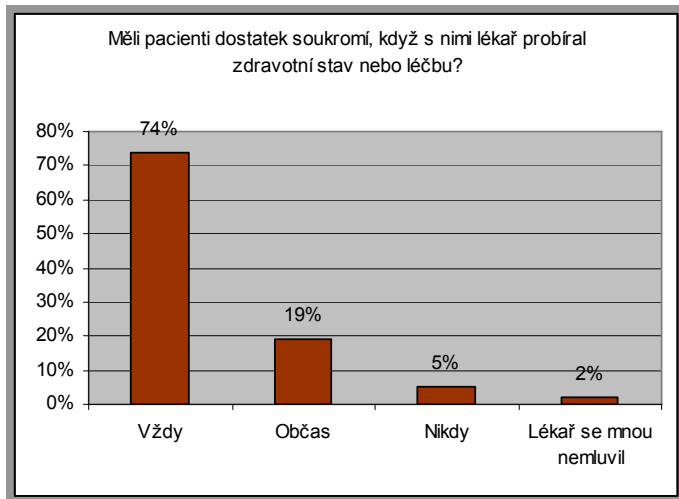
Graf č. 31 – Měli blízcí pacientů dostatek příležitosti hovořit s lékařem?



37. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (1020) pacientů/ek. Měli pacienti dostatek soukromí, když s nimi lékař probíral zdravotní stav nebo léčbu?

• <i>Vždy</i> – 74 % (755)
• <i>Občas</i> – 19 % (168)
• <i>Nikdy</i> – 5 % (48)
• <i>Lékař se mnou nehovořil</i> – 2 % (19)

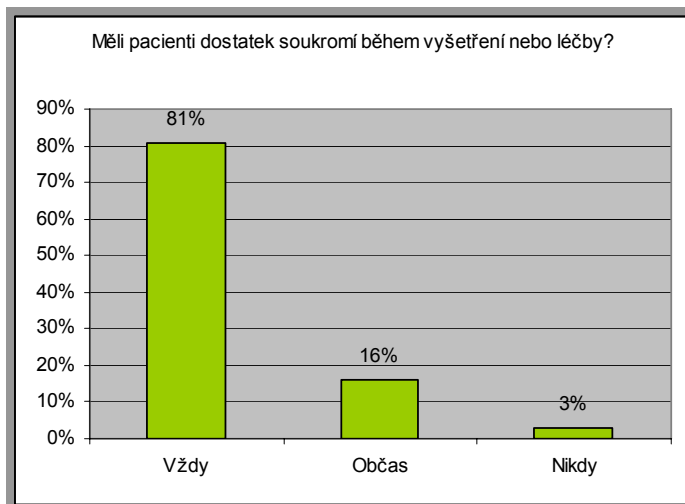
Graf č. 32 – Měli pacienti dostatek soukromí, když s nimi lékař probíral zdravotní stav nebo léčbu?



38. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (1029) pacientů/ek. Měli pacienti dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- | |
|-----------------------------|
| • <i>Vždy</i> – 81 % (831) |
| • <i>Občas</i> – 16 % (169) |
| • <i>Nikdy</i> – 3 % (29) |

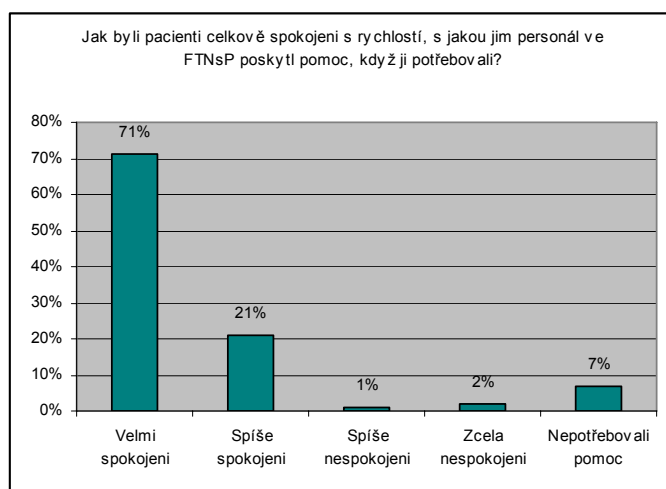
Graf č. 33 – Měli pacienti dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?



39. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (1055) pacientů/ek. Jak byli pacienti celkově spokojeni s rychlostí, s jakou jim personál ve FTNsP poskytl pomoc, když ji potřebovali?

• <i>Velmi spokojeni – 71 % (747)</i>
• <i>Spíše spokojeni – 21 % (220)</i>
• <i>Spíše nespokojeni – 1 % (9)</i>
• <i>Zcela nespokojeni – 0 % (2)</i>
• <i>Nepotřebovali pomoc – 7% (77)</i>

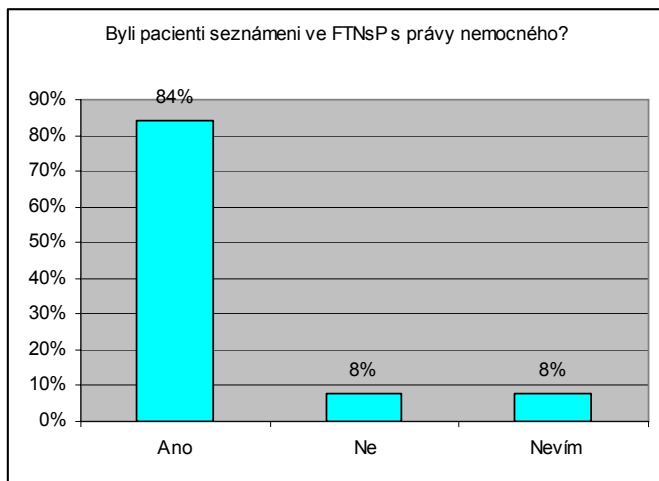
Graf č. 34 – Jak byli pacienti celkově spokojeni s rychlostí, s jakou jim personál ve FTNsP poskytl pomoc, když ji potřebovali?



40. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1042) pacientů/ek. Byli pacienti seznámeni ve FTNsP s právy nemocného?

• <i>Ano – 84 % (874)</i>
• <i>Ne – 8 % (87)</i>
• <i>Nevím – 8 % (81)</i>

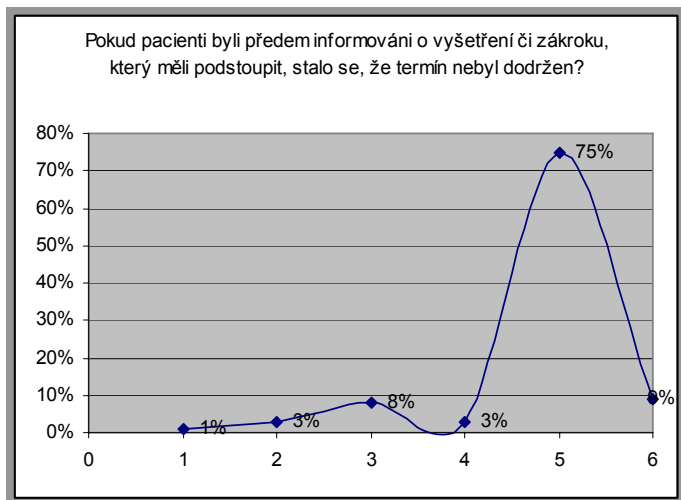
Graf č. 35 – Byli pacienti seznámeni ve FTNsP s právy nemocného?



41. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 94 % (1014) pacientů/ek. Pokud pacienti byli předem informováni o vyšetření či zákroku, který měli podstoupit, stalo se, že termín nebyl dodržen?

• (1) Často se stalo, že termín nebyl dodržen – 1 % (11)
• (2) Občas se stalo, že termín nebyl dodržen – 3 % (31)
• (3) Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen? – 8 % (86)
• (4) O vyšetřeních či zákrocích nebyli předem informováni – 3 % (27)
• (5) Termíny byly vždy dodrženy – 75 % (765)
• (6) Žádné vyšetření či zákrok pacienti nepodstoupili – 9% (94)

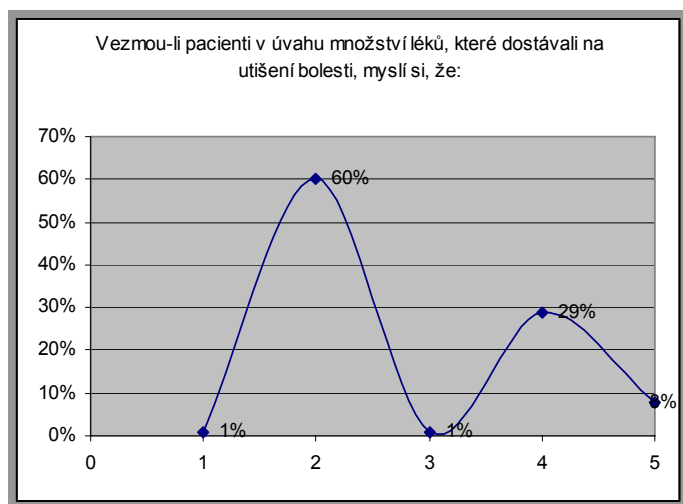
Graf č. 36 – Pokud pacienti byli předem informováni o vyšetření či zákroku, který měli podstoupit, stalo se, že termín nebyl dodržen?



42. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (1043) pacientů/ek. Vezmou-li pacienti v úvahu množství léků, které dostávali na utišení bolesti, myslí si, že:

• (1) Dostávali více léků, než bylo třeba – 1 % (12)
• (2) Dostávali optimální množství léků – 60 % (631)
• (3) Dostávali méně léků, než bylo třeba – 1 % (14)
• (4) Léky na bolest nepotřebovali – 29 % (306)
• (5) Neví – 8 % (80)

Graf č. 37 – Vezmou-li pacienti v úvahu množství léků, které dostávali na utišení bolesti, myslí si, že:



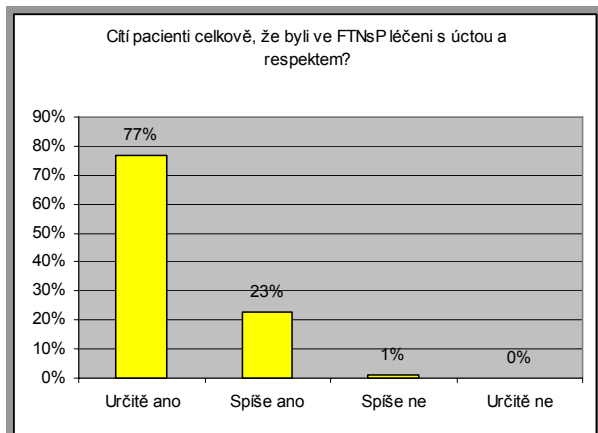
8 . O b l a s t

O b e c n é h o d n o c e n í z a ř í z e n í

43. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (1056) pacientů/ek. Cítí pacienti celkově, že byli ve FTNSP léčeni s úctou a respektem?

• Určitě ano – 77 % (810)
• Spíše ano – 23 % (239)
• Spíše ne – 1 % (7)
• Určitě ne – 0 % (0)

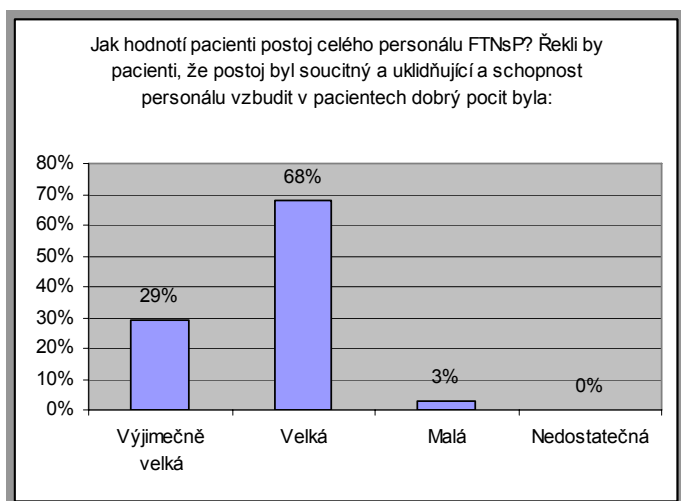
Graf č. 38 – Cítí pacienti celkově, že byli ve FTNsP léčeni s úctou a respektem?



44. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1037) pacientů/ek. Jak hodnotí pacienti postoj celého personálu FTNsP? Řekli by pacienti, že postoj byl soucitný a uklidňující a schopnost personálu vzbudit v pacientech dobrý pocit byla:

• <i>Výjimečně velká – 29 % (304)</i>
• <i>Velká – 68 % (704)</i>
• <i>Malá – 3 % (29)</i>
• <i>Nedostatečná – 0 % (0)</i>

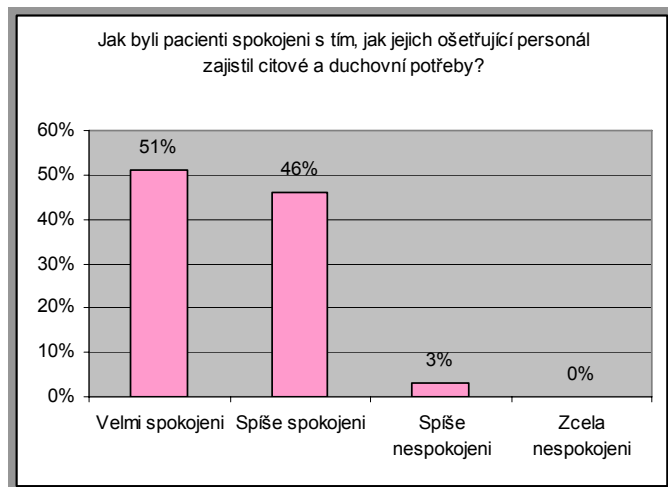
Graf č. 39 – Jak hodnotí pacienti postoj celého personálu FTNsP? Řekli by pacienti, že postoj byl soucitný a uklidňující a schopnost personálu vzbudit v pacientech dobrý pocit byla:



45. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (935) pacientů/ek. Jak byli pacienti spokojeni s tím, jak jejich ošetřující personál zajistil citové a duchovní potřeby?

• <i>Velmi spokojeni – 51 % (473)</i>
• <i>Spíše spokojeni – 46 % (429)</i>
• <i>Spíše nespokojeni – 3 % (29)</i>
• <i>Zcela nespokojeni – 0 % (4)</i>

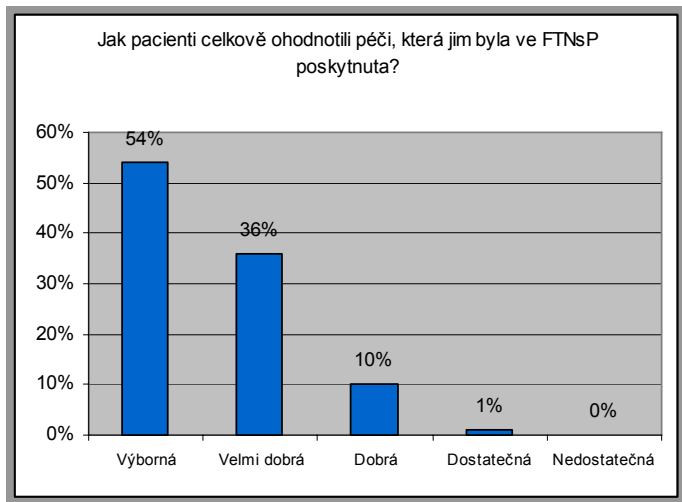
Graf č. 40 – Jak byli pacienti spokojeni s tím, jak jejich ošetřující personál zajistil citové a duchovní potřeby?



46. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 95 % (935) pacientů/ek. Jak pacienti celkově ohodnotili péči, která jim byla ve FTNsP poskytnuta?

• <i>Výborná – 54 % (564)</i>
• <i>Velmi dobrá – 36 % (376)</i>
• <i>Dobrá – 10 % (105)</i>
• <i>Dostatečná – 1 % (6)</i>
• <i>Nedostatečná – 0% (2)</i>

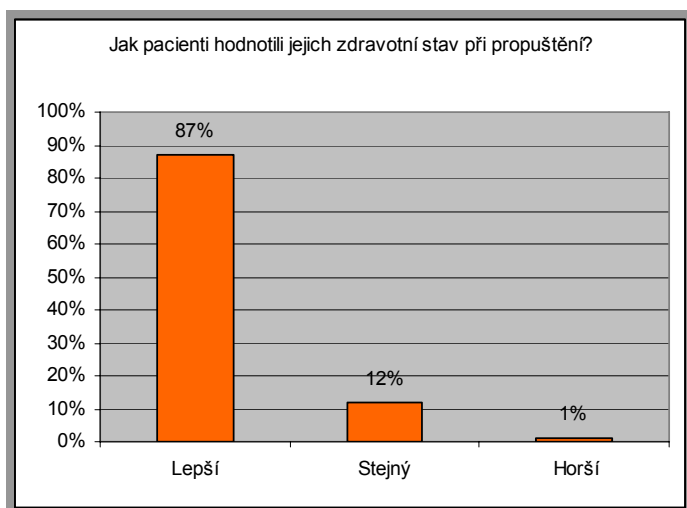
Graf č. 41 – Jak pacienti celkově ohodnotili péči, která jim byla ve FTNsP poskytnuta?



47. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (1053) pacientů/ek. Jak pacienti hodnotili jejich zdravotní stav při propuštění?

• <i>Lepší – 87 % (816)</i>
• <i>Stejný – 12 % (110)</i>
• <i>Horší – 1 % (8)</i>

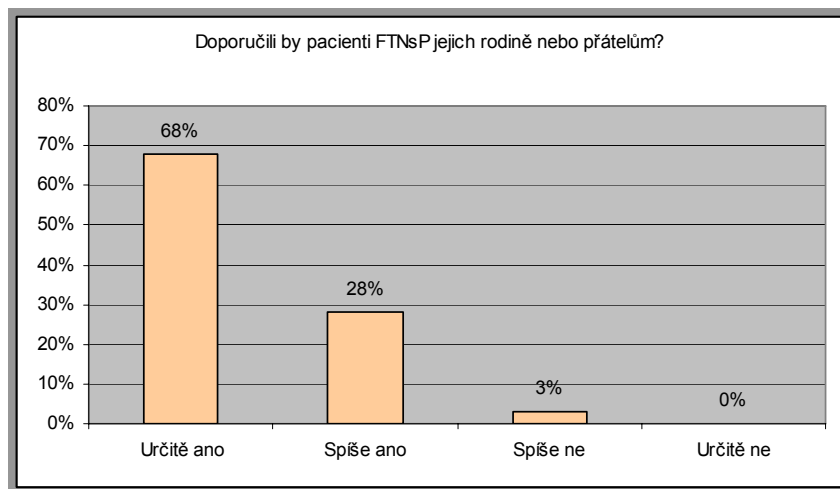
Graf č. 43 Jak pacienti hodnotili jejich zdravotní stav při propuštění?



48. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 96 % (1034) pacientů/ek. Doporučili by pacienti FTNsP jejich rodině nebo přátelům?

• <i>Určitě ano</i> – 68 % (703)
• <i>Spíše ano</i> – 28 % (239)
• <i>Spíše ne</i> – 3 % (33)
• <i>Určitě ne</i> – 0 % (5)

Graf č. 43 Doporučili by pacienti FTNsP jejich rodině nebo přátelům?



Z á v ě r

Projekt *Sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za období 1 – 6/2006* si kladl za cíl (prostřednictvím dotazníkové řešení) připravit teoretické východisko pro možné změny v kvalitě poskytované péče. Sledování, které prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo realizováno za pomoci více jak jedné tisícovky pacientů (rozdáno bylo celkem 1497 dotazníků). Diskuse, kterou svým šetřením vyvolalo Ministerstvo zdravotnictví, přinesla své plody: podstatná většina pacientů projevila ochotu zapojit se výzkumu a připojila rovněž vlastní subjektivní hodnocení. Následné vyhodnocení výzkumného šetření bylo úkolem oddělení kvality ošetrovatelské péče.

Dalo by se obecně shrnout, že většina oslovených pacientů je s kvalitou ošetrovatelské péče, kterou FTNsP poskytuje, spokojena. Hlavním problémem, který je z dotazníkového šetření zřejmý, je kvalita poskytované stravy, s níž většina pacientů spokojena není (více jak 70%).

Výstupem tohoto výzkumu by měla být diskuse, které by se měli zúčastnit zástupci jednotlivých klinik a oddělení FTNsP.