



*Fakultní Thomayerova nemocnice s poliklinikou*

*Vídeňská 800, 140 59 Praha 4*

**oddělení kvality ošetrovatelské péče**

---

## **Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním**

V rámci projektu sledování spokojenosti pacientů hospitalizovaných ve FTNsP bylo v měsících **leden až březen 2006** osloveno **206 pacientů** hospitalizovaných na odděleních a klinikách FTNsP. Pacienti byli dotazováni v rozhovoru prostřednictvím telefonu podle předem stanoveného postupu (PP-FTN-14). V určeném období byli tázáni pacienti, kteří byli hospitalizováni na I. interní klinice, II. interní klinice, Neurologické klinice, Chirurgické klinice, TRN Praha, a odděleních urologie, gynekologicko – porodnickém, onkologie, revmatologie, ORL, oční, infekční. Na spokojenost byli dále tázány matky hospitalizované s dětmi z Dětské kliniky, Kliniky dětské chirurgie a traumatologie, Dětské neurologie, Novorozeneckého oddělení.

Hodnocení probíhalo podle **Likertovy škály 1 – 5, přičemž 1 je hodnocení nejlepší, 5 nejhorší.**

### **Celkové hodnocení na klinikách/odděleních pro dospělé**

#### **Rozbor souboru**

Odpovídajících respondentů mezi dospělými pacienty bylo 173 z výše jmenovaných odděleních. Z toho bylo 61,3 % (106) žen a 38,7 % (67) mužů. Průměrný věk respondentů byl 59,5 let. Průměrná doba hospitalizace byla u respondentů 7,7 dne. Opakovaně hospitalizovaných pacientů ve FTNsP bylo

mezi respondenty 65,3 % (113) pacientů a poprvé hospitalizovaných mezi respondenty bylo 34,7 % (60) pacientů.

## Výsledky

### Otázky z dotazníku

#### 1) Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí

Celková spokojenost s prvotními informacemi poskytnutými zpravidla na ambulanci před přijetím byla hodnocena 1,2.

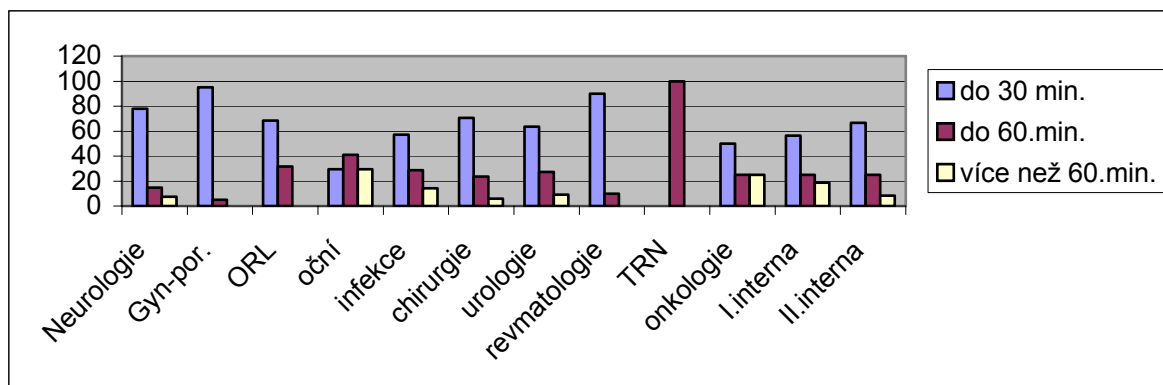
#### 2) Spokojenost s chováním zdravotnického personálu na při přijetí

Celková spokojenost s chováním zdravotnického personálu byla hodnocena 1,1.

#### 3) Čekací doba pře přijetím na oddělení

66,5 % (115) pacientů bylo přijato na oddělení do 30 minut. 23,7 % (41) pacientů bylo přijato do 60 minut, 9,8 % (17) čekalo na přijetí více než jednu hodinu.

Graf.1. Čekací doba před přijetím na oddělení pro dospělé



#### 4) Spokojenost s výkony, které prováděli lékaři

Celková spokojenost s výkony provedená lékaři byla hodnocena 1,1.

#### 5) Spokojenost s výkony, které prováděly zdravotní sestry

Celková spokojenost s výkony, které prováděly sestry je hodnocena 1,1.

#### 6) Spokojenost s průběhem vizit na oddělení

Podle respondentů hodnocený průběh vizit je na škále 1,2.

## 7) Hodnocená míra zájmu ze strany zdravotnického personálu

Celkově hodnocená míra zájmu o pacienta ze strany zdravotnického personálu je hodnocena 1,2.

## 8) Intimita s soukromí

Podle respondentů hodnocení zachovávání intimity a soukromí je na škále 1,2.

## 9) Hodnocení čistoty a pořádku na oddělení

1,2 je hodnocení čistoty a pořádku na oddělení podle odpovědí respondentů

## 10) Hodnocení zájmu sester o tělesné pohodlí pacientů

Zájem sester o tělesné pohodlí byl vyjádřen podle respondentů hodnocením 1,2.

## 11) Spokojenost s kvalitou podávané stravy

Spokojenost s podávanou stravou je hodnocená 2,3.

## 12) Srozumitelnost s informacemi o léčbě

1,2 je hodnocení srozumitelnosti poskytovaných informací o léčbě.

## 13) Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP

Podle respondentů jsou celkově poskytované služby FTNsP hodnoceny na škole body 1,2.

**Tab.1. Celkové hodnocení na klinikách/odděleních pro dospělé**

Klinika/oddělení	1*	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Neurologie	1,3	1,2	1,1	1	1,2	1,2	1,2	1	1,2	2,3	1,3	1,2
Gyn-por.	1	1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	2,5	1,1	1,2
ORL	1,1	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1	1,1	2,1	1,1	1,2
oční	1	1	1	1	1	1	1	1,2	1,1	1,8	1	1
infekce	1,1	1,1	1,1	1	1,4	1	1,3	1	1	2,6	1,2	1,2
chirurgie	1,1	1,1	1	1,1	1,1	1,2	1,4	1	1,2	2,6	1,2	1,2
urologie	1,3	1	1	1	1,3	1	1,1	1,3	1	2,6	1,4	1,2
revmatologie	1,5	1,3	1,5	1,2	1,5	1,6	1,3	1,3	1,3	2,3	1,5	1,6
TRN	1	1,5	1	1	1	1	1	2,5	1	3	1	1
onkologie	1,1	1	1	1	1,3	1,1	1	1	1	2,8	1,1	1,1
I.interna	1,4	1,3	1,3	1,4	1,5	1,8	1,4	1,6	1,8	2,3	1,6	1,7
II.interna	1	1,1	1	1	1	1,1	1,5	1	1,1	2,2	1	1
Celkem	1,2	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	2,3	1,2	1,2

\* viz. otázka z dotazníku

## **Rozbor jednotlivých klinik/oddělení pro dospělé**

### **Neurologická klinika**

#### **Rozbor souboru**

Z kliniky neurologie bylo osloveno celkem 27 pacientů z toho 62,9 % (17) žen a 37,1 % (10) mužů. Průměrný věk respondentů byl 59,2 roku. Průměrná doba hospitalizovaných respondentů byla 8,8 dnů. Pro 44,4 % (12) pacientů byla hospitalizace na neurologické klinice opakovaná, pro 55,6 % (15) byla hospitalizace na neurologické klinice první.

#### **Výsledky**

Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí je průměrně hodnocena 1,3. Tedy 81,5 % (22) hodnotilo prvotně poskytnuté informace při přijetí výborně. S chováním zdravotnického personálu při příjmu bylo spokojeno 88,9 % pacientů výborně. Průměrné hodnocení 1,2. Délka čekací doby do přijetí na odd. nepřesáhla u většiny pacientů 30 min (77,8 %).

Spokojenost s odborností lékařských výkonů byla na škále průměrně hodnocena 1,1, s odborností ošetrovatelských výkonů bylo spokojeno 100 % respondentů výborně (1,0). S průběhem vizit byli respondenti spokojeni průměrně 1,2. Míra zájmu zdravotnického personálu byla hodnocena průměrně 1,2. Péče o intimitu a soukromí bylo průměrně hodnoceno body 1,2. Spokojenost pacientů s čistotou a pořádkem byla 100% a průměrně hodnocena 1,0. Hodnocená míra zájmu o tělesné pohodlí pacientů byla průměrně hodnocena body 1,2. Strava hodnocená respondenty byla průměrně hodnocena body 2,3. Srozumitelnost informací o léčbě průměrně hodnotili respondenti 1,3. Celkovou kvalitu poskytované péče průměrně hodnotili respondenti 1,2.

### **Gynekologicko – porodnické oddělení**

#### **Rozbor souboru**

Odpovídajících respondentů bylo 20. Průměrný věk respondentů byl 43,1 let. Průměrná délka hospitalizace byla 8,3 dnů. Opakovaně hospitalizovaných mezi

odpovídajícími respondenty bylo 70,0 % (14) a prvně hospitalizovaných bylo 30,0 % (6).

### **Výsledky**

Čekací doba před hospitalizací u 95,0 % (19) nepřesáhla 30 minut, 5 % (1) z nich čekalo na přijetí do 60 minut a více než 60 minut nečekal žádný z respondentů. 100 % respondentů bylo spokojeno s prvotními informacemi obdrženy při příjmu (1,0). Také s chováním zdravotnického personálu při příjmu bylo spokojeno 100 % respondentů (1,0). Odbornost lékařských výkonů je respondenty hodnocena 1,1, odbornost ošetrovatelského personálu je průměrně hodnocena 1,1. Ke spokojenosti s průběhem vizit se respondenti průměrným hodnocením vyjádřili známkou 1,1. Míra zájmu zdravotnického personálu je hodnocena 1,1. Spokojenost s respektováním intimity a soukromí respondentů je hodnocena 1,1. S čistotou a pořádkem na odd. byli průměrně respondenti spokojeni 1,1. O jejich tělesné pohodlí bylo podle respondentů postaráno hodnocením 1,1. Se stravou byly respondenti spokojeni průměrně 2,5. Srozumitelnost s informacemi poskytnutými o léčbě byla průměrně hodnocena 1,1. Celková spokojenost s kvalitou zdravotnické péče poskytnuté ve FTNsP byla respondenty průměrně hodnocena 1,2.

## **ORL**

### **Rozbor souboru**

Z oddělení ORL bylo osloveno 19 pacientů, z nich 42,1 % (8) žen a 57,9 % (11) mužů. Průměrný věk respondentů byl 55 let. Průměrná doba hospitalizace byla 8,9 dnů. Mezi respondenty bylo 63,2 % (12) opakovaně hospitalizovaných a 36,8 % (7) bylo prvně hospitalizovaných pacientů ve FTNsP.

### **Výsledky**

Ke spokojenosti s informacemi poskytnutými při přijetí hodnotili respondenti průměrně na škále 1,1. Také s chováním zdravotnického personálu při příjmu byli respondenti spokojeni 1,1. Čekací doba před přijetím u 69,4 % (13) nepřesáhla 30 minut, do 60 minut bylo hospitalizováno 31,6 % (6)

respondentů, více než 60 minut nečekal žádný z respondentů. Spokojenost s výkony prováděnými lékaři je průměrně hodnocena 1,2. Spokojenost s výkony prováděnými sestrami je průměrně hodnocena 1,1. Také průběh vizit je hodnocen průměrně 1,1. 1,2 je hodnocen zájem zdravotnického personálu o nemocného a také chránění intimity a soukromí je průměrně na škále hodnoceno 1,2. Čistota a pořádek a tělesné pohodlí je průměrně hodnoceno respondenty 1,1. Podávaná strava je hodnocena 2,1. Spokojenost s informacemi o léčbě je spokojeno téměř 100 % respondentů (1,1). Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP je respondenty hospitalizovanými na ORL hodnocena 1,2.

## **Oční oddělení**

### **Rozbor souboru**

Z očního odd. na otázky prostřednictvím dotazníku odpovědělo 17 respondentů. 29,4 % (5) respondentů bylo mužského pohlaví a 70,6 % (12) ženského pohlaví. Průměrný věk respondentů byl 74 roků. Průměrná délka hospitalizace byla 3,1 dne. Opakovaně hospitalizovaných pacientů bylo v souboru respondentů 76,5 % (13). 23,5 % (4) bylo na očním odd. hospitalizováno poprvé.

### **Výsledky**

100 % pacientů bylo spokojeno s poskytnutými informacemi i s chováním zdravotnického personálu výborně. U 29,4 % pacientů nepřesáhla čekací doba od příchodu do přijetí 30 min. 41 % pacientů čekalo na přijetí na odd. do 60 min. a 29,4 % pacientů čekalo na přijetí na odd. více než 60 min. Spokojenost pacientů s odborností lékařských výkonů, ošetrovatelských výkonů s průběhem vizit byla spokojena výborně (průměrné hodnocení 1,0) Míra zájmu o pacienta je průměrně hodnocena 1,0. Zachovávání intimity a soukromí je respondenty průměrně hodnocena 1,0. S čistotou a pořádkem na očním odd. byli respondenti průměrně spokojeni 1,2. Se zájmem o tělesné pohodlí byli respondenti průměrně spokojeni 1,1. Spokojenost se stravou byla hodnocena

1,8. Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny 1,0. Celková spokojenost pacientů z očního odd. byla průměrně hodnocena 1,0.

## **Infekční oddělení**

### **Rozbor souboru**

Odpovídajících respondentů bylo z oddělení infekčního celkem 14. Z toho 42,9 % (6) žen a 57,1 % (8) mužů. Průměrný věk respondentů byl 49,9 let. Průměrná délka hospitalizace byla 7,3 dnů. Opakovaně hospitalizovaných na infekčním odd. mezi odpovídajícími respondenty bylo 64,6 % (9) a prvně hospitalizovaných na infekčním odd. bylo 35,7 % (5).

### **Výsledky**

Čekací doba před hospitalizací u 57,1 % (8) nepřesáhla 30 minut, 28,6 % (4) z nich čekalo na přijetí do 60 minut a 14,3 % (2) respondentů čekalo na přijetí více než 60 minut. Spokojenost s prvotními informacemi obdrženými při příjmu byla průměrně hodnocena 1,1. Spokojenost s chováním zdravotnického personálu při příjmu byla průměrně hodnocena 1,1. Odbornosti lékařských výkonů je respondenty hodnocena 1,1, odbornost ošetrovatelského personálu je průměrně hodnocena 1,0. Ke spokojenosti s průběhem vizit se respondenti průměrným hodnocením vyjádřili známkou 1,4. Míra zájmu zdravotnického personálu o pacienta je hodnocena 1,0. Spokojenost s respektováním intimity a soukromí respondentů je hodnocena 1,3. S čistotou a pořádkem na odd. byli průměrně respondenti spokojeni 1,0. O jejich tělesné pohodlí bylo podle respondentů postaráno hodnocením 1,0. Se stravou byly respondenti spokojeni průměrně 2,6. Srozumitelnost s informacemi poskytnutými o léčbě byla průměrně hodnocena 1,2. Celková spokojenost s kvalitou zdravotnické péče poskytnuté ve FTNsP byla respondenty průměrně hodnocena 1,1.

## **Chirurgická klinika**

### **Rozbor souboru**

Respondentů na klinice chirurgie bylo 17. Z toho 58,8 % (10) mužů a 41,2 % (7) žen. Průměrná délka hospitalizace byla 5,9 dnů. Průměrný věk hospitalizovaných respondentů byl 57,9 let. Opakovaně hospitalizovaných bylo 58,8 % (10) respondentů, prvně hospitalizovaných na klinice chirurgie bylo 41,2 % (7) respondentů.

### **Výsledky**

Čekací doba u 70,6 % (12) nepřesáhla 30 minut. U 23,5 % (4) byla čekací doba do 60 minut. Více než 60 minut čekal jeden z respondentů (5,8 %). S informacemi poskytnutými při přijetí byli respondenti spokojeni 1,1. S chováním zdravotnického personálu byli respondenti průměrně spokojeni 1,1. Spokojenost s odborností lékařských výkonů hodnotili respondenti na škále 1,0. Spokojenost s ošetřovatelskými výkony byli respondenti spokojeni 1,1. Spokojenosti s průběhem vizit byla hodnocena 1,1. Míra zájmu zdravotnického personálu byla průměrně hodnocena 1,2. Soukromí a intimita byly podle respondentů průměrně hodnoceny 1,4. Čistota s pořádek na oddělení byl 100% hodnocen výborně (1,0). Zájem sester o tělesné pohodlí byl hodnocen 1,2. Hodnocená strava 2,6. Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny 1,2. Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP dosáhla průměru 1,2.

## **Urologické oddělení**

### **Rozbor souboru**

Z odd. urologie na otázky prostřednictvím dotazníku odpovědělo 11 respondentů. 72,7 % (8) respondentů bylo mužského pohlaví a 27,3 % (3) ženského pohlaví. Průměrný věk respondentů byl 62,5 roků. Průměrná délka hospitalizace byla 7,4 dne. Opakovaně hospitalizovaných pacientů bylo v souboru respondentů 72,7 % (8). 27,3 % (3) bylo na urologickém odd. hospitalizováno poprvé.

### **Výsledky**



Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí byla průměrně hodnocena 1,3. Chování zdravotnické personálu při přijetí je hodnocena výborně (1,0). U 63,6 % pacientů nepřesáhla čekací doba od příchodu do přijetí 30 min. 27,3 % pacientů čekalo na přijetí na odd. do 60 min. a 9,1 % pacientů čekalo na přijetí na odd. více než 60 min. Spokojenost pacientů s odborností lékařských výkonů je průměrně hodnocena 1,0 (100 % pacientů hodnotilo známkou výborně). Spokojenost pacientů s odborností ošetrovatelských výkonů je také hodnoceno hodnocena 1,0. Spokojenost pacientů s průběhem vizit je průměrně hodnocena 1,3. Míra zájmu o pacienta je průměrně hodnocena 1,0. Zachovávaní intimity a soukromí je respondenty průměrně hodnocena 1,1. S čistotou a pořádkem na urologickém odd. byli respondenti průměrně spokojeni 1,3. Se zájmem o tělesné pohodlí byli respondenti průměrně spokojeni 1,0. Spokojenost se stravou byla hodnocena 2,6. Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny 1,4. Celková spokojenost na urologickém odd. byla průměrně hodnocena 1,2.

## **Oddělení revmatologie**

### **Rozbor souboru**

10 respondentů ze souboru bylo z oddělení revmatologie. Z toho na otázky odpovídalo 70 % žen a 30 % mužů. Průměrný věk hospitalizovaných byl 72,6 let. Průměrná doba hospitalizace byla 17,1 dnů. Opakovaně hospitalizovaných bylo mezi respondenty 70 %, 30 % bylo hospitalizovaných poprvé.

### **Výsledky**

Čekací doba před přijetím na oddělení nepřesáhla u 90 % pacientů 30 minut, 10 % bylo přijato do 60 minut, žádný z respondentů nečekal více než hodinu. Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí hodnotili respondenti průměrně 1,5. Spokojenost s chováním zdravotnického personálu hodnotili respondenti průměrně 1,3. Spokojenost s lékařskými výkony a průběhem vizit byla respondenty průměrně hodnocena 1,5. Spokojenost s ošetrovatelskými výkony byla průměrně hodnocena 1,2. Míra zájmu ze strany zdravotnického

personálu o pacienta je hodnocena 1,6. Intimita s soukromí je chráněno podle respondentů průměrně 1,3. S čistotou a pořádkem na oddělení byli respondenti spokojeni 1,3. Hodnocená strava 2,3. Srozumitelnost s informacemi poskytovanými o léčbě byla na škále průměrně hodnocena 1,5. Celková spokojenost s kvalitou ve FTNsP byla hodnocena 1,6.

## **Pneumologická klinika – FTNsP Praha**

### **Rozbor souboru**

Průzkumu se zúčastnili dva respondenti mužského pohlaví. Oba byli na klinice hospitalizováni opakovaně. Průměrný věk byl 56,5 let. Průměrná doba hospitalizace byla 7,5 dnů.

### **Výsledky**

Čekací doba u obou respondentů na přijetí byla do 60 minut. Spokojenost s informacemi poskytnutými byli spokojeni na nejvyšší úrovni (1,0). S chováním zdravotnického personálu byli spokojeni průměrně 1,5. Spokojenost s lékařskými výkony, průběhem vizit i ošetrovatelskými výkony byli spokojeni výborně (1,0). Také míru zájmu o pacienta a snaha chránění intimity s soukromí hodnotili výborně (1,0). Čistotu a pořádek na oddělení hodnotili 2,5. S postaráním se o tělesné pohodlí ze strany zdravotnického personálu hodnotili výborně (1,0). Stravu hodnotili 3,0. Informace o léčbě i celkovou kvalitu ve FTNsP hodnotili výborně (1,0).

## **Onkologické oddělení**

### **Rozbor souboru**

Z onkologického oddělení odpovídalo prostřednictvím telefonického dotazování 8 pacientů. Z toho 62,5 % (5) žen a 37,5 % (3) muži. Průměrný věk respondentů byl 60,8 let. Průměrná doba hospitalizace byla 4,4 dny. Opakovaně hospitalizovaných respondentů bylo 87,5 % (7) a prvně hospitalizovaný respondent byl jeden (12,5 %).

## **Výsledky**

Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí hodnotili respondenti na škále průměrem 1,1. 100% spokojenost vyjádřili se zdravotnickým personálem při přijetí (1,0). Čekací doba před přijetím na oddělení u 50 % nepřesáhla 30 minut, u 25 % procent nepřesáhla 60 minut a 25 % pacientů čekalo na přijetí více než hodinu. Spokojenost s lékařskými i ošetrovatelskými výkony je hodnocena výborně (1,0). Spokojenost s průběhem vizit je na škále hodnocena průměrem 1,3. Hodnocení míry zájmu zdravotnického personálu je průměrně 1,1. Chránění intimity a soukromí je hodnoceno výborně (1,0). Čistotu a pořádek, také zájem o tělesné pohodlí je na škále hodnoceno výborně (1,0). Podávaná strava je hodnocena 2,8. Spokojenost s informacemi a celková spokojenost s kvalitou ve FTNsP je hodnocena na škále průměrně 1,1.

## **I. interní klinika**

### **Rozbor souboru**

Z I. interní kliniky odpovídalo na otázky průzkumu spokojenosti pacientů ve FTNsP 16 pacientů. 75 % z nich bylo na klinice opakovaně hospitalizováno, 25 % zde bylo hospitalizovaných poprvé.

V souboru respondentů bylo 56,3 % (9) žen a 43,7 % (7) mužů. Průměrný věk respondentů byl 68,5 let. Průměrná doba hospitalizace byla 7,1 dnů.

## **Výsledky**

Informace poskytnuté při přijetí hodnotili respondenti na škále průměrem 1,4. S chováním zdravotnického personálu byli respondenti spokojeni průměrně 1,3. Čekací doba před přijetím byla u 56,3 % do 30 minut, u 25 % čekací doba nepřesáhla 60 minut a 18,7 % respondentů čekalo na přijetí více než hodinu. S lékařskými výkony byli respondenti spokojeni průměrně 1,3. Spokojenost s ošetrovatelskými výkony byli respondenti spokojeni 1,4. Spokojenost s průběhem vizit je na škále hodnocena 1,5. Míru zájmu o pacienta ze strany zdravotnického personálu hodnotili pacienti na škále 1,8. Spokojenost se

zachováváním intimity s soukromím je hodnocena 1,4. Spokojenost s čistotou a pořádkem na oddělení je hodnocena průměrem 1,6. Spokojenost se zájmem sester o tělesné pohodlí je respondenty na škále průměrně hodnocena 1,8. Podávaná strava je hodnocena 2,3. Srozumitelnost informací o léčbě je hodnocena 1,6. Celková spokojenost s kvalitou ve FTNsP je hodnocena pacienty z I. interny 1,7.

## **II. interní klinika**

### **Rozbor souboru**

Z II. interní kliniky na otázky prostřednictvím dotazníku odpovídalo 12 respondentů. 41,7 % (5) respondentů bylo mužského pohlaví a 58,3 % (7) ženského pohlaví. Průměrný věk respondentů byl 63,2 roků. Průměrná délka hospitalizace byla 7,8 dne. Opakovaně hospitalizovaných pacientů bylo v souboru respondentů 58,3 % (7). 41,7 % (5) bylo na II. interně hospitalizováno poprvé.

### **Výsledky**

Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí byla ve 100 % hodnocena výborně (1,2). Chování zdravotnické personálu při přijetí je průměrně hodnocena 1,1. U 66,7 % pacientů nepřesáhla čekací doba od příchodu do přijetí 30 min. 25 % pacientů čekalo na přijetí na odd. do 60 min. a 8,3 % pacientů čekalo na přijetí na odd. více než 60 min. Spokojenost pacientů s odborností lékařských výkonů je průměrně hodnocena 1,0. Spokojenost pacientů s odborností ošetrovatelských výkonů je průměrně hodnocena 1,0. Spokojenost pacientů s průběhem vizit je průměrně hodnocena 1,0. Míra zájmu o pacienta je průměrně hodnocena 1,1. Zachovávání intimity a soukromí je respondenty průměrně hodnocena 1,5. S čistotou a pořádkem byli respondenti průměrně spokojeni 1,0. Se zájmem o tělesné pohodlí byli respondenti průměrně spokojeni 1,1. Spokojenost se stravou byla hodnocena 2,2. Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny 1,0. Celková spokojenost na II. interní odd. byla průměrně hodnocena 1,0.

# Celkové hodnocení na klinikách/odděleních pro dětské pacienty

## **Rozbor souboru**

Respondenty souboru byly matky hospitalizovaných dětí pobývajících s dítětem na oddělení. Celkem soubor čítá 33 respondentů. Průměrná doba hospitalizace byla dětí byla 5,9 dní. Opakovaně hospitalizovaných dětí v souboru bylo 72,7 % (24) a poprvé hospitalizovaných mezi respondenty bylo 27,3 % (9) dětí.

## **Výsledky**

### **Otázky podle dotazníku**

#### **1) Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí**

Spokojenost s prvotními informacemi poskytnutými před přijetím hodnotily matky 1,1.

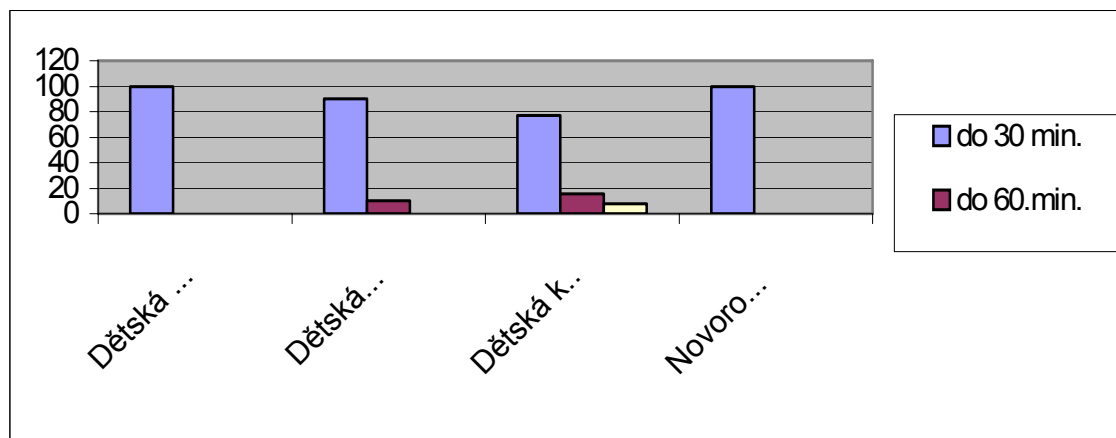
#### **2) Spokojenost s chováním zdravotnického personálu na při přijetí**

Celková spokojenost s chováním zdravotnického personálu byla hodnocena 1,1.

#### **3) Čekací doba pře přijetím na oddělení**

Většina dětských pacientů čekala před přijetím na oddělení max. 30 minut 87,9 % (29). 9,1 % (3) čekalo na přijetí do 60 minut. Pouze jeden respondent čekal na přijetí více než 60 minut (3,0 %).

**Graf.1. Čekací doba před přijetím na oddělení**



#### **4) Spokojenost s výkony, které prováděli lékaři**

Celková spokojenost s výkony provedená lékaři byla hodnocena 1,0.

#### **5) Spokojenost s výkony, které prováděly zdravotní sestry**

Celková spokojenost s výkony, které prováděly sestry je hodnocena 1,2.

#### **6) Spokojenost s průběhem vizit na oddělení**

Podle respondentů hodnocený průběh vizit je na škále 1,2.

#### **7) Hodnocená míra zájmu ze strany zdravotnického personálu**

Celkově hodnocená míra zájmu o pacienta ze strany zdravotnického personálu je hodnocena 1,2.

#### **8) Intimita s soukromí**

Podle respondentů hodnocení zachovávání intimity a soukromí je na škále 1,1.

#### **9) Hodnocení čistoty a pořádku na oddělení**

1,6 je hodnocení čistoty a pořádku na oddělení podle odpovědí respondentů.

#### **10) Hodnocení zájmu sester o tělesné pohodlí pacientů**

Zájem sester o tělesné pohodlí byl vyjádřen podle respondentů hodnocením 1,2.

#### **11) Spokojenost s kvalitou podávané stravy**

Spokojenost s podávanou stravou je hodnocená 3,1.

#### **12) Srozumitelnost s informacemi o léčbě**

1,1 je hodnocení srozumitelnosti poskytovaných informací o léčbě.

#### **13) Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP**

Podle respondentů – matek dětských pacientů jsou celkově poskytované služby FTNsP hodnoceny na škole body 1,2.

Tab.2. Celkové hodnocení dětská oddělení

Klinika/oddělení	1*	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Dětská chir.	1	1	1	1,2	1,2	1,3	1,3	2	1,3	3,3	1,2	1,3
Dětská neurol.	1	1,1	1	1,3	1,2	1,2	1,1	1,6	1,5	3,2	1,1	1,3
Dětská klinika	1,3	1,1	1	1,2	1,2	1,2	1	1,5	1,1	3,4	1,1	1,2
Novorozenci	1	1	1	1	1	1	1,5	1	1,5	1,5	1	1
Celkem	1,1	1,1	1	1,2	1,2	1,2	1,1	1,6	1,2	3,1	1,1	1,2

\* viz otázka z dotazníku

## **Klinika dětské chirurgie a traumatologie**

### **Rozbor souboru**

Respondenty na oddělení dětské chirurgie byly matky hospitalizované s dětmi. Průměrná délka hospitalizace jejich dětí byla 5,8 dnů. Opakovaně hospitalizovaných bylo 83,3 % (5) respondentů, prvně hospitalizovaných na odd. dětské chirurgie bylo 16,7 % (1) respondentů.

### **Výsledky**

Čekací doba před přijetím u všech respondentů nepřesáhla 30 minut (100 %) % (9) nepřesáhla 30 minut. S informacemi poskytnutými při přijetí byly matky hospitalizovaných dětí spokojeny ve všech případech s hodnocením výborně (1,0). S chováním zdravotnického personálu byli respondenti taktéž spokojeni s hodnocením výborně (1,0). Spokojenost s odborností lékařských výkonů byly matky spokojeny v plné míře (1,0). Spokojenost s ošetrovatelskými výkony a průběhem vizit hodnotily na škále 1,2. Míra zájmu zdravotnického personálu o pacienta byla průměrně hodnocena 1,3. Soukromí a intimita byly podle respondentů průměrně hodnoceny 1,3. Zájem sester o tělesné pohodlí byl hodnocen 1,3. Čistota o pořádek na oddělení byl průměrem hodnocen 2,0. Hodnocená strava 3,3. Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny průměrem 1,2. Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP dosáhla průměru 1,3.

## **Oddělení dětské neurologie**

### **Rozbor souboru**

Odpovídajících respondentů z oddělení dětské neurologie bylo celkem 10, z toho 22. Všechny odpovídající byly matky doprovázející jejich dítě. Opakovaně hospitalizovaných mezi respondenty bylo 50 % (5) pacientů, 50 % (5) prvně hospitalizovaných na dětském neurologickém oddělení. Průměrná doba hospitalizace u respondentů byla 7,3 dne.

## **Výsledky**

Čekací doba u 90 % (9) nepřesáhla 30 minut. Jeden z respondentů čekal na přijetí do 60 minut. Více než 60 minut nečekal žádný z respondentů. S poskytnutými informacemi při přijetí byli respondenti plně spokojeni (1,0). S chováním zdravotnického personálu byli respondenti průměrně spokojeni 1,1. S hodnocením lékařských výkonů byli respondenti plně spokojeni (1,0). U ošetrovatelského personálu dosáhla spokojenost průměrné hodnoty 1,3. Hodnocení vizit respondenty dosahuje hodnocení 1,2. Míra zájmu zdravotnického personálu o pacienta je hodnocena 1,2. Chránění intimity a soukromí je hodnoceno 1,1. Pořádek a čistota na oddělení je hodnocena 1,6. Spokojenost o tělesné pohodlí je hodnoceno 1,5. Strava dosahuje průměru 3,2. Respondenti téměř výborně (1,1) hodnotili spokojenost s poskytnutými informacemi. Celkovou kvalitu ve FTNsP vidí respondenti průměrným hodnocením 1,3.

## **Dětská klinika**

### **Rozbor souboru**

Celkem v telefonickém dotazování odpovídalo 13 respondentů z dětské kliniky. Soubor tvoří matky hospitalizované s dětmi. Opakovaně hospitalizovaných na klinice bylo ze souboru 84,6 % (11) dětí, dva respondenti (15,4 %) byli ze souboru poprvé hospitalizováni na této klinice. Průměrná doba hospitalizace nepřesáhla 4,5 dne.

### **Výsledky**

Spokojenost s prvotními informacemi získanými při příjmu byly matky průměrně na škále spokojeny hodnocením 1,3. Spokojenost s chováním zdravotnického personálu dosahuje průměru 1,1. Čekací doba před přijetím u většiny dětí nepřesáhla 30 minut (76,9 %). 15,3 % (2) dětí čekalo na přijetí max. 60 minut. A jeden z respondentů čekal na přijetí více než jednu hodinu (7,8 %). Vyjádřená maximální spokojenost matek je v položce udávající spokojenost s lékařskými výkony (1,0). Spokojenost s ošetrovatelskými výkony a průběh



vizit hodnotily matky průměrem 1,2. Také míra zájmu o pacienta byla hodnocena 1,2. Požadavek na chránění intimity a soukromí byl plně respektován a hodnocen 1,0. Čistota a pořádek na oddělení byl hodnocen průměrem 1,5. Hodnocení spokojenosti se zájmem sester o tělesné pohodlí je hodnocen 1,1. Podávaná strava je respondenty hodnocena průměrem 3,4. Podávané informace o léčbě dětí matky hodnotily téměř výborně – průměrem 1,1. Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP hodnocená matkami hospitalizovaných dětí na neurologickém oddělení dosahuje průměru 1,2.

## **Novorozenecké oddělení**

### **Rozbor souboru**

Soubor tvoří 4 matky novorozenců z nichž jedna (25 %) matka je zde poprvé. Průměrná doba hospitalizovaných dosáhla 8,3 dne (1krát v dotazníku neuvedena délka hospitalizace). Všechny respondentky byly přijaty na oddělení do 30 minut.

### **Výsledky**

Plnou – výbornou – spokojenost respondentky uvedly takřka ve všech položkách: ☺ s informacemi poskytnutými před přijetím, ☺ s chováním zdravotnického personálu při přijetí, ☺ s výkony prováděnými lékaři, ošetrovatelským personálem i s průběhem vizit, ☺ výborně je hodnocena míra zájmu zdravotnického personálu o pacientku a její tělesné pohodlí, ☺ také respektování intimity a soukromí je hodnocenou výborně. Čistota a pořádek na oddělení je na škále hodnocen průměrem 1,5, také podávaná strava dosahuje hodnoty 1,5. ☺ srozumitelnost podávaných informací hodnotily respondentky na nejvyšší úrovni, ☺ také celkovou kvalitu služeb poskytovaných ve FTNsP hodnotily respondentky nejlepším stupněm na škále.

### **Závěr**

Na otázky prostřednictvím telefonického dotazování odpovídalo celkem 206 respondentů. Na odděleních s dětskými pacienty odpovídali na otázky s nimi hospitalizovaní rodiče 16 % (33). Soubor dospělých pacientů tvořil z celku 84 %

(173) pacientů. Na každém oddělení dosahovala průměrná délka hospitalizace jiné hodnoty (viz rozbor jednotlivých odd.). Spokojenost s jednotlivými dotazovanými kategoriemi se pohybuje nejčastěji v rozmezí 1 – 1,6.