



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

### Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

#### ÚVOD:

projekt zjišťování spokojenosti pacientů ve FTNsP prostřednictvím telefonického dotazování podle PP – FTN – 14 probíhal v měsících říjen – prosinec 2005. Během sledování, které pod vedením oddělení kvality ošetrovatelské péče prováděla pověřená pracovnice bylo prostřednictvím telefonického dotazování vyplněno celkem 132 dotazníků od pacientů. Dotazování pacienti byli v daných měsících hospitalizováni na oddělení revmatologie, oddělení urologie, oddělení infekce, oddělení dětské neurologie a klinice dětské chirurgie a traumatologie.

Dotazníkové hodnocení probíhalo podle předem připravených otázek, které byly hodnoceny formou Likertovy škály 1 – 5 (příčemž 1 bylo hodnocení nejlepší, 5 bylo hodnocení nejhorší).

#### CELKOVÉ VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI:

##### 1) Oddělení revmatologie

#### *Rozbor souboru:*

Z oddělení revmatologie bylo osloveno celkem 22 pacientů z toho 86,4 % (19) žen a 13,6 % (3) mužů. Průměrný věk respondentů byl 67,8 roku. Průměrná doba hospitalizovaných respondentů byla 16,6 dnů. Všechny hospitalizace oslovených respondentů byly plánované. Pro 86,4 % (19) pacientů byla hospitalizace na revmatologickém odd. opakovaná, pro 13,6 % (3) byla hospitalizace na revmatologickém odd. první.

#### VÝSLEDKY:

Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí je průměrně hodnocena 1,1. Tedy 90,9 % (20) hodnotilo prvotně poskytnuté informace při přijetí výborně.

S chováním zdravotnického personálu při příjmu bylo spokojeno 90,9 % pacientů výborně. Průměrné hodnocení 1,1.

**Délka čekací doby do přijetí na odd. nepřesáhla u všech pacientů 30 min.**

**Odbornost zdravotnického personálu hodnotilo 100% pacientů bodem**

**1 – výborně.**

**Spokojenost s odborností lékařských výkonů, s odborností ošetrovatelských výkonů i s průběhem vizit bylo spokojeno 100 % respondentů výborně.**

Míra zájmu zdravotnického personálu byla hodnocena průměrně 1,2.

Péče o intimitu a soukromí bylo průměrně hodnoceno body 1,4.

Spokojenost pacientů s čistotou a pořádkem na odd. byla průměrně hodnocena 1,2. Hodnocená míra zájmu o tělesné pohodlí pacientů byla průměrně hodnocena body 1,2. Většina respondentů měla dietu racionální. Strava hodnocená respondenty byla průměrně hodnocena body 2,3.

Srozumitelnost informací o léčbě průměrně hodnotili respondenti 1,1.

**Celkovou kvalitu poskytované péče průměrně hodnotili respondenti 1,2.**





## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

### 2) Oddělení urologie

#### **Rozbor souboru:**

Z odd. urologie na otázky prostřednictvím dotazníku odpovědělo 41 respondentů. 75,6 % (31) respondentů byli muži a 24,4 % (10) ženy. Průměrný věk respondentů byl 55,8 roku. Průměrná délka hospitalizace byla 7,5 dne. Opakovaně hospitalizovaných pacientů bylo v souboru respondentů 68,3 % (28). 31,7 % (13) bylo na urologickém oddělení hospitalizováno poprvé. Plánovaně přijatých respondentů bylo 70,7 % (29). Akutně přijatých bylo 29,3 % (12) respondentů. Většina pacientů měla dietu č. 3 - racionální.

#### **VÝSLEDKY:**

Spokojenost s informacemi poskytnutými při přijetí byla průměrně hodnocena 1,2. Chování zdravotnické personálu při přijetí je průměrně hodnocena 1,2.

**U 48 % pacientů nepřesáhla čekací doba od příchodu do přijetí 30 min.**

22 % pacientů čekalo na přijetí na oddělení do 60 min. a 30 % pacientů čekalo na přijetí na odd. více než 60 min.

**Spokojenost pacientů s odborností lékařských výkonů je průměrně hodnocena 1,1. Spokojenost pacientů s odborností ošetřovatelských výkonů je průměrně hodnocena 1,1.**

Spokojenost pacientů s průběhem vizit je průměrně hodnocena 1,2.

Míra zájmu o pacienta je průměrně hodnocena 1,3.

Zachovávání intimity a soukromí je respondenty průměrně hodnocena 1,3.

S čistotou a pořádkem na urologickém odd. byli respondenti průměrně spokojeni 1,4. Se zájmem o tělesné pohodlí byli respondenti průměrně spokojeni 1,2.

Spokojenost se stravou byla hodnocena 2,0.

Informace poskytované o léčbě byly hodnoceny 1,3.

**Celková spokojenost na urologickém odd. byla průměrně hodnocena 1,3.**



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

### Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

#### 3) Infekční oddělení

##### **Rozbor souboru:**

Odpovídajících respondentů bylo z oddělení infekčního celkem 35. Z toho 34,2 % (12) žen a 62,9 % (22) mužů a jedno dítě (2,9 %). Průměrný věk respondentů byl 38 let. Průměrná délka hospitalizace byla 10 dnů. Opakovaně hospitalizovaných na infekčním odd. mezi odpovídajícími respondenty bylo 34,3 % (12) a poprvé hospitalizovaných na infekčním odd. bylo 65,7 % (23). Všichni respondenti byli přijati akutně. Většina z nich měla dietu č. 4 – dieta s omezením tuku.

##### **VÝSLEDKY:**

Čekací doba před hospitalizací u 62,9 % (22) nepřesáhla 30 minut, 25,7 % (9) z nich čekalo na přijetí do 60 minut a 11,4 % (4) respondentů čekalo na přijetí více než 60 minut.

Většina z nich byla zařazena do režimu 2 – chodící, soběstační. Pouze jeden nemocný na infekčním oddělení byl ležící.

Spokojenost s prvotními informacemi obdrženy při příjmu byla průměrně hodnocena 1,3.

Spokojenost s chováním zdravotnického personálu při příjmu byla průměrně hodnocena 1,2.

**Odbornosti lékařských výkonů je respondenty hodnocena 1, odbornost ošetrovatelského personálu je průměrně hodnocena 1,1.**

Ke spokojenosti s průběhem vizit se respondenti průměrným hodnocením vyjádřili známkou 1,9.

Míra zájmu zdravotnického personálu je hodnocena 1,3.

Spokojenost s respektováním intimity a soukromí respondentů je hodnocena 1,5. S čistotou a pořádkem na oddělení byli průměrně respondenti spokojeni 1,2.

O jejich tělesné pohodlí bylo podle respondentů postaráno hodnocením 1,1.

Se stravou byly respondenti spokojeni průměrně 2,9.

Srozumitelnost s informacemi poskytnutými o léčbě byla průměrně hodnocena 1,2. **Celková spokojenost s kvalitou zdravotnické péče poskytnuté ve FTNsP byla respondenty průměrně hodnocena 1,5.**



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

### 4) Klinika dětské chirurgie a traumatologie

#### **Rozbor souboru:**

Respondenty na oddělení dětské chirurgie byly matky hospitalizované s dětmi. Průměrná délka hospitalizace jejich dětí byla 4 dny. Opakovaně hospitalizovaných bylo 45,5 % (5) respondentů, poprvé hospitalizovaných na odd. dětské chirurgie bylo 54,5 % (6) respondentů. Akutně hospitalizovaných bylo mezi respondenty 72,7 % (8) a plánovaně hospitalizovaných bylo 27,3 % (3) respondentů. Nejčastěji podávaná dieta byla u respondentů 12 – dětská.

#### **VÝSLEDKY:**

Čekací doba u 81,8 % (9) nepřesáhla 30 minut. U 18,2 % (2) byla čekací doba do 60 minut. Více než 60 minut nečekal žádný z respondentů.

S informacemi poskytnutými při přijetí byly matky hospitalizovaných dětí spokojeny 1,2.

**S chováním zdravotnického personálu byli respondenti průměrně spokojeni 1,1. Spokojenosti s odborností lékařských a ošetrovatelských výkonů byla respondenty hodnocena 1 – výborně.**

Spokojenosti s průběhem vizit byla hodnocena 1,5.

Míra zájmu zdravotnického personálu byla průměrně hodnocena 1,8.

Soukromí a intimita byly podle respondentů průměrně hodnoceny 2,3.

Zájem sester o tělesné pohodlí byl hodnocen 1,5.

Hodnocená strava 2,6.

Informace poskytované o léčbě byly výborně (1) hodnoceny.

**Celkově hodnocená kvalita ve FTNsP dosáhla průměru 1,5.**



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

### 5) Dětská neurologie

#### **Rozbor souboru:**

Odpovídajících respondentů z oddělení dětské neurologie bylo celkem 23, z toho 22 hospitalizovaných matek s dětmi a jedno dospívající dítě hospitalizované bez rodiče. Opakovaně hospitalizovaných mezi respondenty bylo 47,8 % (11) pacientů, 52,2 % (12) prvně hospitalizovaných na dětském neurologickém oddělení. Plánovaně přijatých mezi respondenty bylo 87 % (20), akutně přijatých bylo 13 % (3).

**Čekací doba u 95,7 % (22) 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 průměrně spokojeni 1,1. S chováním zdravotnického personálu byli respondenti průměrně spokojeni 1,2. Hodnocení lékařských výkonů dosahuje průměru 1,1. U ošetrovatelského personálu 1,2.**

**Hodnocení vizit respondenty dosahuje nejlepší hodnocení 1 – výborně.**

Míra zájmu zdravotnického personálu o pacienta je hodnocena 1,3.

**Chránění intimity a soukromí je hodnoceno výborně 1.**

Pořádek a čistota na oddělení je hodnocena 1,3.

Spokojenost o tělesné pohodlí je hodnoceno 1,2.

Strava dosahuje průměru 2,6.

Respondenti výborně (1) hodnotili spokojenost s poskytnutými informacemi.

**Celkovou kvalitu ve FTNsP vidí respondenti průměrným hodnocením 1,2.**



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

### VÝSLEDKY V TABULKOVÉM A GRAFICKÉM PŘEHLEDU:

#### *Otázky, na které jsme se ptali:*

- 1) Byl/a jste spokojen/a s informacemi, které Vám byly poskytnuty při přijetí?
- 2) Jak jste byl spokojen/a s chováním zdravotnického personálu při Vašem příjmu?
- 3) Jak dlouho jste čekal/a, než jste byl/a přijata na oddělení. Otázka hodnocena viz výše.
- 4) Jak jste byl/a spokojen/a dle Vašeho názoru s odborností lékařských výkonů?
- 5) Jak jste byl/a spokojen/a dle Vašeho názoru s odborností ošetrovatelských výkonů.
- 6) Zkuste označit Vaši spokojenost s průběhem vizit na oddělení.
- 7) Označte míru zájmu zdravotnického personálu o Vaši osobnost?
- 8) Bylo podle Vašeho názoru během hospitalizace chráněno Vaše soukromí a intimita?
- 9) Jak jste byl/a spokojena s čistotou a pořádkem na oddělení?
- 10) Jak jste byl/a spokojena se zájmem sester o Vaše tělesné pohodlí?
- 11) Byl/a jste spokojena s kvalitou podávané stravy?
- 12) Byly pro Vás informace o Vaší léčbě, které jste dostal/a, srozumitelné?
- 13) Jak byste celkově hodnotil/a kvalitu zdravotnické péče poskytované ve FTNsP?



## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

Tab.3. Pohlaví respondentů

	pohlaví respondentů					
	muži		ženy		děti	
	absolutně	%	absolutně	%	absolutně	%
Revmatologie	3	13,6	19	86,4	-	-
Urologické odd.	31	75,6	10	24,4	-	-
Infekční odd.	22	62,9	12	34,2	1	2,9
Dětská chirurgie	-	-	-	-	11	100
Dětská neurologie	-	-	-	-	23	100
<b>Celkem</b>	<b>56</b>	<b>42,4</b>	<b>41</b>	<b>31,1</b>	<b>35</b>	<b>26,5</b>

Tab.4. Opakovaná a první hospitalizace na odd.

	hospitalizace			
	opakovaná		první	
	absolutně	%	absolutně	%
Revmatologie	19	86,4	3	13,6
Urologické odd	28	68,3	13	31,7
Infekční odd	12	34,3	23	65,7
Dětská chirurgie	5	45,4	6	54,5
Dětská neurologie	11	47,8	12	52,2
<b>Celkem</b>	<b>75</b>	<b>56,8</b>	<b>57</b>	<b>43,2</b>

Tab.5. Rozdělení plánovaných akutních hospitalizací

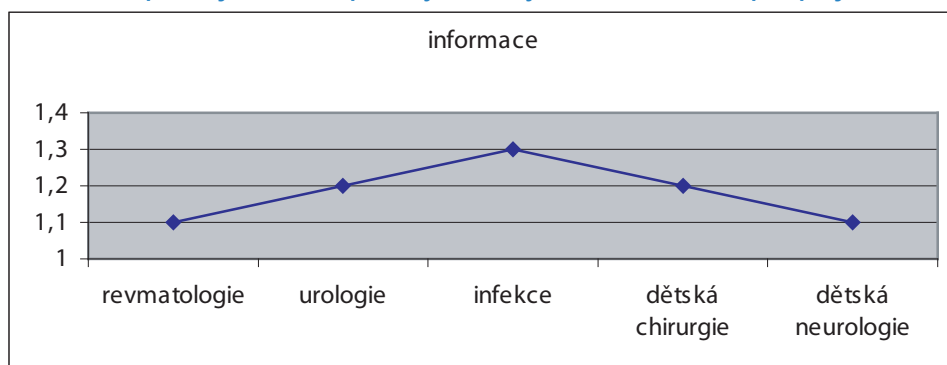
	hospitalizace			
	plánovaná		akutní	
	absolutně	%	absolutně	%
Revmatologie	22	100	-	-
Urologické odd.	29	70,7	12	29,3
Infekční odd.	-	-	35	100
Dětská chirurgie	3	27,3	8	72,7
Dětská neurologie	20	87	3	13
<b>Celkem</b>	<b>74</b>	<b>56,1</b>	<b>58</b>	<b>43,9</b>



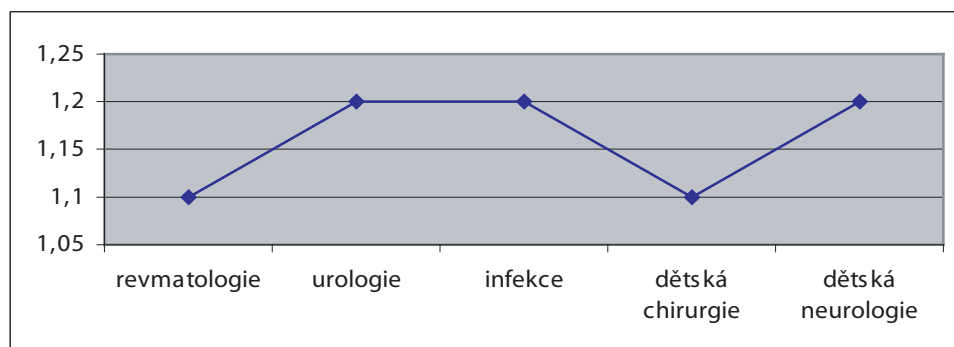
## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

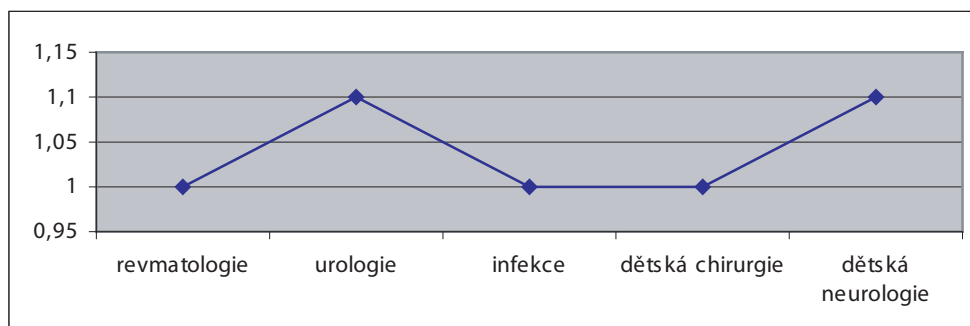
Graf 2. Spokojenost s poskytovanými informacemi při přijetí



Graf 3. Spokojenost s chováním zdravotnického personálu při příjmu



Graf 5. Spokojenost s odborností lékařských výkonů



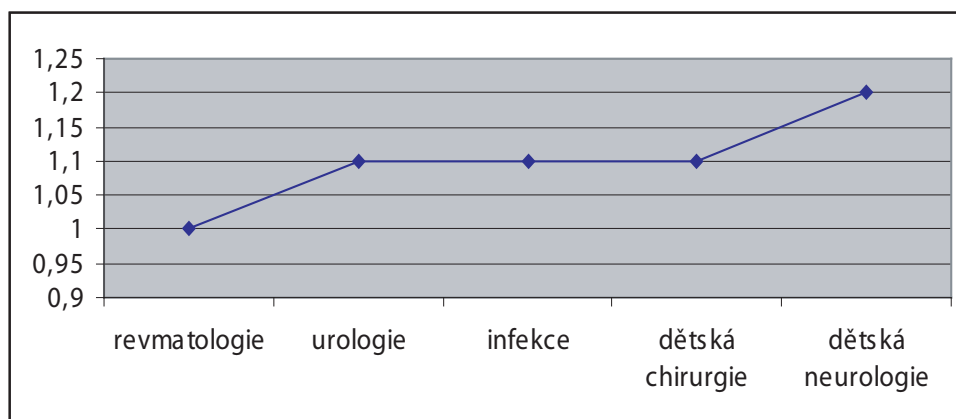




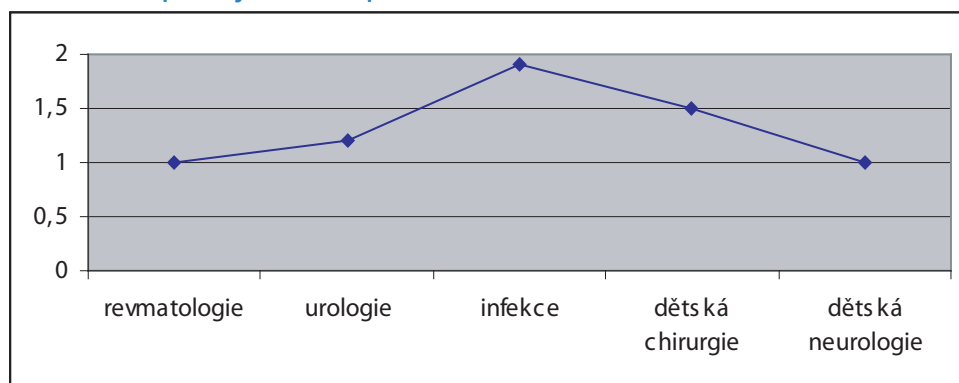
## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

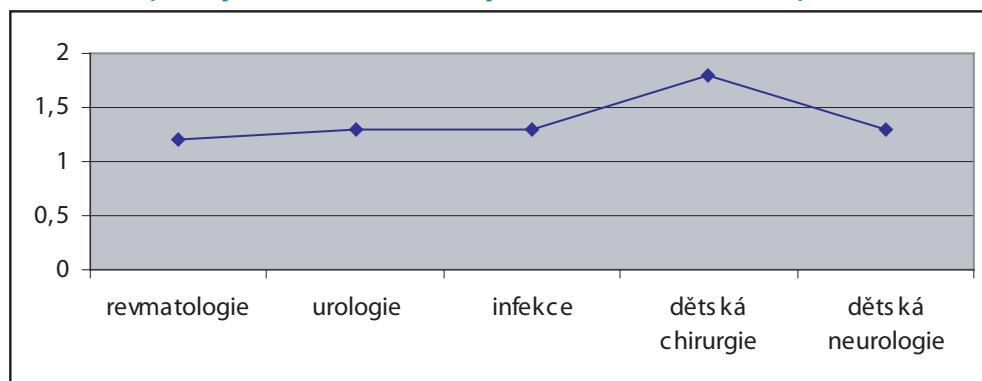
Graf 6. Spokojenost s výkonem ošetřovatelských výkonů



Graf 7. Spokojenost s průběhem vizit



Graf 8. Spokojenost s mírou zájmu zdravotnického personálu o pacienta

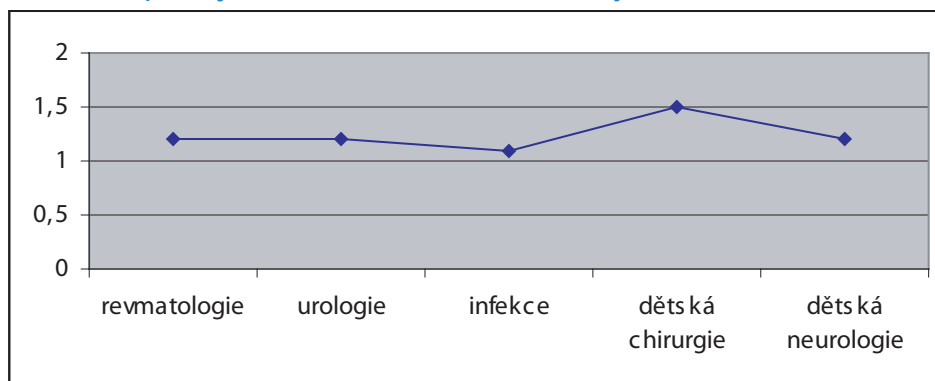




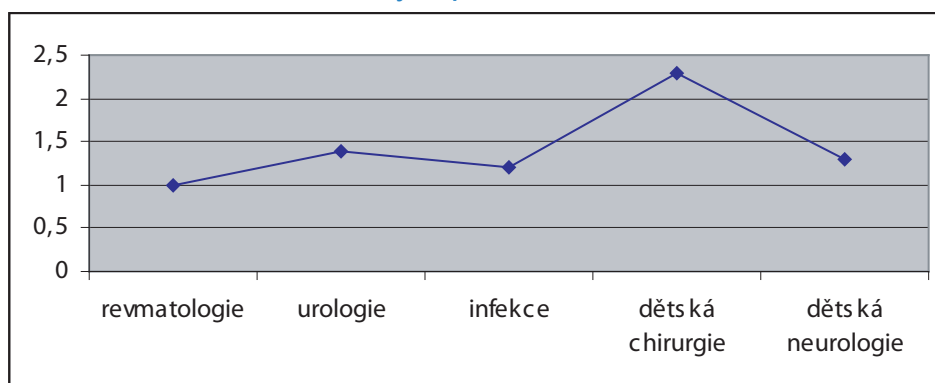
## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

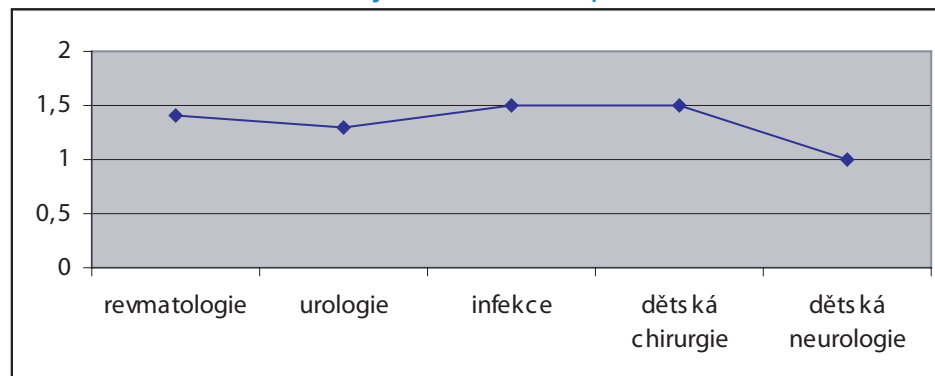
Graf 9. Spokojenost s chráněním intimity a soukromí



Graf 10. Hodnocení čistoty a pořádku na oddělení



Graf 11. Hodnocení zájmu o tělesné pohodlí

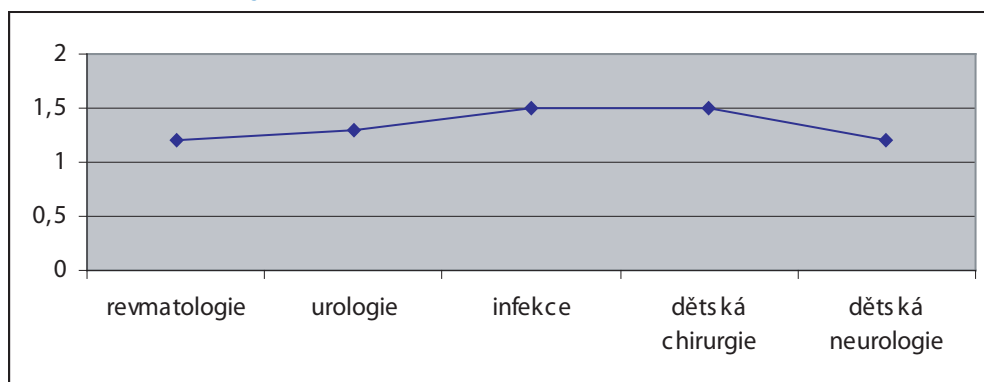




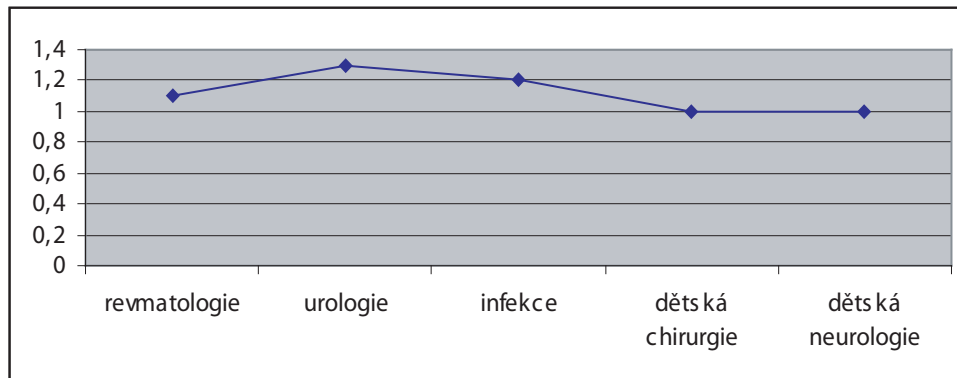
## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

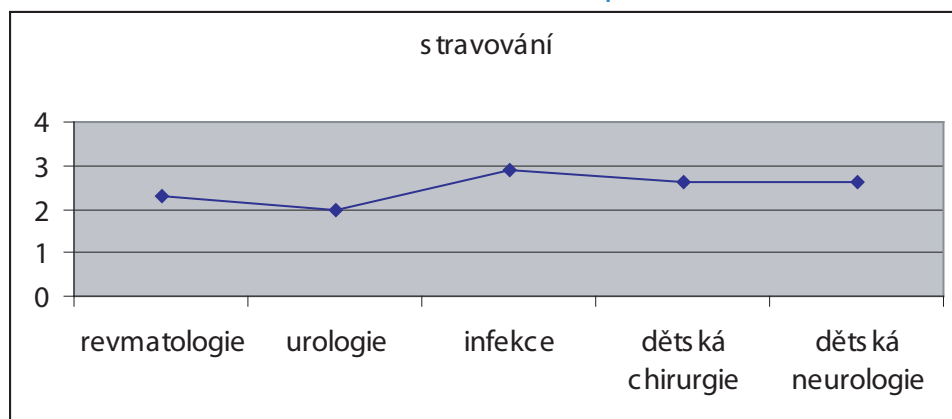
Graf 12. Spokojenost se stravováním



Graf 13. Spokojenost s poskytováním informací o léčbě



Graf 14. Celkové hodnocení s kvalitou péče ve FTNsP





F A K U L T N Í  
T H O M A Y E R O V A  
N E M O C N I C E

## ODDĚLENÍ KVALITY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Spokojenost pacientů ve FTNsP zjišťovaná telefonickým dotazováním

### ZÁVĚR:

Na otázky prostřednictvím telefonického dotazování odpovídalo celkem 132 respondentů. Na odděleních s dětskými pacienty odpovídali na otázky s nimi hospitalizovaní rodiče 26,5 % (35). Mužů mezi respondenty bylo 42,4 % (56) a žen 31,1 % (41). Na každém oddělení dosahovala průměrná délka hospitalizace jiné hodnoty (viz rozbor jednotlivých odd.). Opakovaných hospitalizací na jednotlivých odděleních bylo 56,8 % (75), poprvé hospitalizovaných respondentů bylo v souboru 43,2 (57). Plánovaně přijatých pacientů mezi respondenty bylo 56,1 % (74) a akutně přijatých pacientů mezi respondenty bylo 43,9 % (58). Spokojenost s jednotlivými dotazovanými kategoriemi se pohybuje nejčastěji v rozmezí 1 – 1,5. Pouze u stravování nejhorší jednotlivá průměrná hodnota dosáhla hranice 2,9. V celém souboru je kvalita stravování hodnocena průměrem 2,4.

V Praze dne 12.1.2006

Zpracovaly:

**Mgr. Ludmila Otrubová**

**Mgr. Dita Seifertová**