

**SOUHRN**

**Výsledky průzkumu spokojenosti  
hospitalizovaných pacientů ve FTNsP  
rok 2007**

*Oddělení kvality FTNsP*

## ÚVOD

---

Projekt sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za rok 2007 byl uskutečňován od června do prosince r. 2007. Během šetření, jež pod vedením *Oddělení kvality FTNsP* prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo rozdáno celkem 4000 dotazníků.

Spokojenost hospitalizovaných pacientů byla zjišťována na lůžkových (standardních) odděleních FTNsP. Pověřené sestry z klinik/oddělení rozdávaly pacientům dotazníky vždy při zahájení propouštěcí procedury (obvykle jeden nebo dva dny před propuštěním z nemocnice). Cílem průzkumu bylo zjistit nejen míru spokojenosti hospitalizovaných pacientů, ale i jejich názory a připomínky na poskytované služby.

Oddělení kvality FTNsP vrácené dotazníky zpracovalo a vyhodnotilo.

## DEFINICE RESPONDENTA/KY

---

Pacienti byli hospitalizováni na klinice/oddělení, které se účastní průzkumu. Pacienti strávili v nemocnici souvisle dobu, jež zahrnuje alespoň část tří po sobě jdoucích kalendářních dnů. Z této podmínky bylo možné učinit výjimku na klinikách/odděleních, kde jsou pacienti hospitalizováni kratší dobu. Nemusela být dodržena podmínka propouštěcí procedury na klinikách/odděleních, kde významná část pacientů pobývá minimálně 14 dnů.

## STRUKTURA DOTAZNÍKU

---

Dotazník sledování spokojenosti pacientů hospitalizovaných ve FTNsP byl anonymní a dobrovolný. Oblasti a otázky definovalo MZ ČR.

Vlastní dotazník se skládal 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 bylo celkem 49. Otázky jsou uzavřené: polytomické, škálové (1x); otázka v oblasti 10 – *Ostatní připomínky* je otevřená.

## ROZBOR SOUBORU

Rozdáno na kliniky/oddělení FTNSP bylo 4000 dotazníků (návratnost 2171: 54 % dotazníků). Z celkového počtu 2119 pacientů odpovědělo 67 % (1425) žen a 33 % (694) mužů. Průměrný věk respondentů byl 51 roků. Dosažené vzdělání – 43 % (889) maturitní; 28 % (573) vyučení bez maturity; 20 % (422) vysokoškolské vzdělání; 9 % (194) základní vzdělání. Pacienti vyplňovali dotazníky od června do prosince r. 2007.

S ohledem na jednotlivé kliniky/oddělení pacienti odpovídali následovně:

Klinika/oddělení	Počet dotazníků	Počet vyplněných dotazníků	% návratnosti
I. interní klinika	420	266	63 %
II. interní klinika	200	121	60,5 %
Chirurgická klinika	460	393	85 %
KDCHT	352	0	0 %
Dětská klinika	240	151	63 %
Dětská neurologie	180	106	59 %
Gyn. – por. odd.	440	359	81,5 %
Novorozenecké odd.	184	62	33,5 %
Infekční odd.	80	34	42,5 %
Neurologická klinika	240	92	38 %
Oční odd.	100	96	96 %
Onkologické odd.	140	70	50 %
ORL odd.	200	148	74 %
Pneumologická klinika	228	75	37,5 %
Urologické odd.	180	43	24 %
LDN I.	160	58	36 %
LDN II.	140	43	31 %
Revmatologické odd.	56	54	96,5 %
<b>CELKEM</b>	<b>4000</b>	<b>2171</b>	<b>54 %</b>

## 1. OBLAST – PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO FTNSP

---

Téměř polovina oslovených pacientů byla do FTNSP v r. 2007 přijata neplánovaně, tj. jako akutní případ. Plánované přijetí z oslovených pacientů potvrdilo 44 %. Z těchto pacientů polovina na příjem vůbec nečekala. Do jednoho týdne bylo plánovaně přijato 15,5 % pacientů, téměř čtvrtina oslovených byla přijata do měsíce (23 %). Termín přijetí do FTNSP nebyl změněn v 93 % a 96 % pacientů potvrdilo, že je jejich potíže do chvíle přijetí nezhoršily.

## 2. OBLAST – PRŮBĚH PŘIJETÍ DO FTNSP

---

Takřka tři čtvrtiny pacientů uvedlo, že první kontakt s nemocnicí na ně působil velmi dobře a profesionálně. Čtvrtina pacientů popsala první kontakt s nemocnicí spíše jako průměrný. Více jak 80 % pacientů potvrdilo, že během procesu přijetí získaly dostatek informací o svém zdravotním stavu i o dalším průběhu léčby. 56 % pacientů bylo umístěno na lůžko do 15 minut od přijetí, do jedné hodiny pak téměř 30 % hospitalizovaných. Organizaci a plynulost při přijetí hodnotili pacienti na výbornou v 62 % případů, třetina pacientů označila organizaci a plynulost při přijetí známkou 2.

## 3. OBLAST – POBYT VE FAKULTNÍ THOMAYEROVĚ NEMOCNICI

---

Hluk hospitalizované pacienty při pobytu ve FTNSP nerušil v 74 % případů. Na příliš hlučné prostředí si stěžovalo 10 % pacientů: z větší části se jednalo o pacientky gynekologicko-porodnického oddělení, na němž jsou pokoje situované na západní stranu (do rušné ulice). Spokojeno s čistotou pokojů ve FTNSP bylo 98 % hospitalizovaných, s čistotou toalet a sprch pak téměř 90 % pacientů. Doba ranního buzení vyhovovala 80 % pacientů; 16 % pacientů s dobou buzení spokojeno nebylo. S návštěvní dobou bylo spokojeno 95 % pacientů. Kvalitu jídla označilo za velmi dobrou pouze 13 % pacientů, spíše jako dobrou pak polovina pacientů. Za velmi špatnou ji považuje 32 % pacientů. Indikovanou dietu mělo při hospitalizaci ve FTNSP téměř polovina oslovených. S množstvím jídla bylo spokojeno 83 % hospitalizovaných. Doba podávání jídla vyhovovala 92 % oslovených. Se službami FTNSP – jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd. – je spokojeno více jak 80 % pacientů.

## 4. OBLAST – OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

---

64 % oslovených pacientů potvrdilo, že při hospitalizaci znalo svého ošetřujícího lékaře, čtvrtina pacientů svého ošetřujícího lékaře sice znala, ne však jménem. 12 % hospitalizovaných svého ošetřujícího lékaře neznalo vůbec. 95 % pacientů intenzitu jejich návštěv považovalo za vyhovující. Důvěru k ošetřujícímu lékaři potvrdilo 99 % hospitalizovaných.

## 5. OBLAST – LÉKAŘI OBECNĚ

---

Pokud pacienti položili lékaři důležitou otázku, více jak 90 % z nich dostalo odpověď ve formě, již rozuměli. 81 % pacientů uvedlo, že v případě strachu nebo obavy ze zdravotního stavu byli lékaři ochotni si s nimi promluvit. 16 % oslovených uvedlo, že strach ani obavy nepociťovali. 3 % pacientů uvedla, že s nimi lékaři hovořili tak, jako by nebyli přítomni. S pacienty hovořili lékaři každý den (92,5 %).

## 6. OBLAST – ZDRAVOTNÍ SESTRY

---

V případě, že pacienti měli na zdravotní sestry ve FTNsP nějaký dotaz, dostali odpověď v 94 % případů. 80 % pacientů uvedlo, že v případě strachu nebo obavy ze zdravotního stavu, byly sestry ochotny si s nimi promluvit. 16 % oslovených avizovalo, že strach ani obavy nepociťovali. 3 % pacientů uvedla, že s nimi sestry hovořily, jako by nebyly přítomny. Důvěru ke zdravotním sestram mělo téměř 100 % pacientů.

## 7. OBLAST – ZDRAVOTNÍ LÉČBA

---

Téměř 90 % pacientů potvrdilo, že se nikdy nestalo, aby od zdravotnického personálu (tj. lékařů i sester) dostalo protichůdné informace. Dosažitelnost zdravotnického personálu vyhovovala 98 % pacientů. Čtvrtina pacientů si přeje být zapojeno do rozhodování o léčbě. Dostatek příležitostí hovořit s lékařem uvedlo 70 % respondentů. Více jak 90 % hospitalizovaných pacientů mělo dostatek soukromí, v situaci kdy s nimi lékaři probírali zdravotní stav či léčbu. Nedostatek soukromí pociťovalo 5 % hospitalizovaných. 92 % pacientů bylo spokojeno s efektivitou, s jakou jim personál ve FTNsP poskytl pomoc. 81 % hospitalizovaných bylo ve FTNsP seznámeno se svými právy. Jen výjimečně se stalo (9 %), že termín vyšetření nebo zákroku nebyl dodržen. Vezmou-li pacienti v úvahu množství léků, které dostávali na utišení bolesti, myslí si, že jejich množství bylo optimální (58 %). 32 % pacientů léky na bolest nepotřebovali.

## 8. OBLAST – OBECNÉ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

---

Téměř všichni pacienti pociťovali, že byli ve FTNsP léčeni s úctou a respektem. 97 % pacientů uvedlo, že postoj personálu FTNsP byl soucitný, uklidňující a empatický. Totožný počet hospitalizovaných bylo též spokojeno s tím, jak ošetřující personál zajistil jejich citové a duchovní potřeby. Celkovou péči, která byla pacientům ve FTNsP poskytnuta, pacienti ohodnotili jako výbornou případně velmi dobrou (90 %). Svůj celkový stav při propuštění hodnotili jako lepší (87 %). Léčit se ve FTNsP by své rodině nebo přátelům doporučilo 96 %. S dobrovolníky se během pobytu ve FTNsP setkalo 36 % pacientů: všichni byli bez výhrad spokojeni.

## ZJIŠTĚNÉ NEDOSTATKY

---

Na hluk ostatních pacientů si stěžovalo 14,5 % pacientů, 1,5 % na hluk zaměstnanců zařízení a 10 % na hluk zvenčí.

S čistotou pokojů byla nespokojena 2 % pacientů a 9 % bylo nespokojeno s čistotou toalet a sprch. Desetina pacientů nevyhovovala teplota v pokoji a 16 % doba ranního buzení.

Kvalitu jídla ve FTNsP ohodnotilo 32 % pacientů jako špatnou a 5,5 % nevědělo, zda má dietu. 5 % pak hodnotí množství jídla za příliš malé a doba podávání jídla nevyhovovala 5,5 %.

Čtvrtina pacientů (24 %) neznala jméno svého ošetřujícího lékaře a 12 % vůbec nevědělo, kdo byl jejich ošetřující lékař. Desetina pacientů uvedla, že se stávaly svědky situace, kdy lékař před pacientem hovořil tak, jako by nebyl pacient nepřítomen a 8 % takto ohodnotilo chování ze strany zdravotních sester.

Informace, které pacienti dostali během pobytu ve FTNsP od zdravotnického personálu, byly ve 13 % protichůdné. U 9 % pacientů nedošlo k seznámení s právy nemocného. Doporučení rodině nebo přátelům k léčbě ve FTNsP by nedalo 4 % pacientů.

## ZÁVĚR

---

Projekt *Sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za rok 2007* si kladl za cíl prostřednictvím dotazníkové řešení připravit teoretické východisko pro budoucí změny v kvalitě poskytované péče. Sledování, které prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo realizováno za pomoci více jak dvou tisíc pacientů (rozdáno bylo celkem 4000 dotazníků). Diskuse, již svým šetřením vyvolalo MZ ČR, přinesla své výsledky. Polovina pacientů (54 %) projevila ochotu zapojit se výzkumu, někteří z nich připojili též subjektivní hodnocení. Hlavním problémem, který je z dotazníkového šetření zřejmý, je tristní kvalita poskytované stravy, s níž pacienti nejsou spokojeni (více jak 35 %).

Shrňme: většina oslovených pacientů byla s kvalitou péče ve FTNsP velmi spokojena případně spokojena.