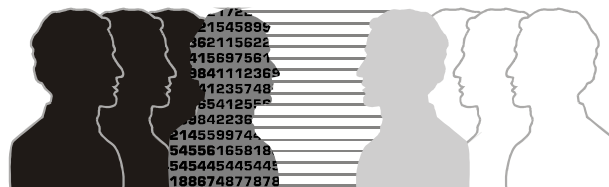




KVALITA OČIMA PACIENTŮ Thomayerova nemocnice

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů - 2011

Březen 2012 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter/ www.hodnoceni-nemocnic.cz



OBSAH

| | |
|---|-----------|
| Hlavní zjištění | strana 3 |
| Řešitel projektu | strana 4 |
| Metodika projektu | strana 5 |
| Souhrnná spokojenost | strana 11 |
| Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích | strana 14 |
| Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích | strana 32 |
| Spokojenost pacientů s personálem a službami | strana 46 |
| Příloha 1: Souhrnná spokojenost na pracovištích (tab.) | strana 51 |
| Příloha 2: Přehled indikátorů podle pracovišť | strana 56 |
| Příloha 3: Připomínky pacientů podle pracovišť | strana 65 |
| Příloha 4: Vyhodnocení sběru | strana 71 |
| Příloha 5: Základní frekvence | strana 73 |
| Příloha 6: Dotazník | strana 83 |



Thomayerova nemocnice: Shrnutí výsledků

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Thomayerově nemocnici se oproti roku 2009 významně zlepšila. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 86,7 %.**
- **Nemocnice dosáhla výsledku odpovídajícímu ratingu A+ (Nadstandardní kvalita zdravotních služeb).**

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi Propuštění a pokračování péče a Zapojení rodiny (obojí spokojenost nad 90 %).
- Naopak nejnižší spokojenost je s dojmem z prvního kontaktu s nemocnicí a organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - Pády z lůžka
 - Seznámení s právy nemocného
 - 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:
 - Srozumitelnost odpovědí lékaře
 - Důvěra k ošetřujícímu lékaři
 - Zajištění citových a duchovních potřeb
 - Čistota toalet a sprch, Kvalita jídla, Doba ranního buzení
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny..)

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost s **lékaři** činí 88 %, se **sestrami** 85 % a se **všeobecnými službami** 69 %.

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 značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 47 % pacientů. 46 % bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Nedodržení etiky sběru dotazníku bylo zjištěno na těchto pracovištích:

Pneumologie III, Pneumologie II, Pneumologie I,
Neurologie A, Neurologie B,
1. Interní kl. – B
Urologie

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



- **Telefon:** +420 774 203 543
+420 284 686 387
- **E-mail:** tomas.raiter@volny.cz
raiter@stemmark.cz
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Bc. Petr Šipula analytik

Analytik, který spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí více než 5 let.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otvírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do osmnáctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8
Web: <http://www.stemmark.cz>



METODICKÁ ČÁST

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 Thomayerovy nemocnice:
 - 1. Interní klinika - stanice A
 - 1. Interní klinika - stanice B
 - 1. Interní klinika - stanice C
 - 1. Interní klinika - stanice D
 - 2. Interní klinika - stanice muži
 - 2. Interní klinika - stanice ženy
 - Chirurgická kl. - 1. p. Jih
 - Chirurgická kl. - 1. p. Sever
 - Chirurgická kl. - přízemí Sever
 - Gynekologie - pooperační odd.
 - Gynekologie - odd. šestinedělí
 - Gynekologie - odd. individ. péče
 - Neurologická klinika - stanice A
 - Neurologická klinika - stanice C
 - Pneumologická klinika - I. stanice
 - Pneumologická klinika - II. stanice
 - Pneumologická klinika - III. stanice
 - Oddělení hrudní chirurgie
 - Urologické oddělení
 - Oční oddělení
 - Onkologické oddělení
 - ORL oddělení
 - Infekční oddělení
 - Revmatologické 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: 1312
- Termín dotazování: říjen 2011
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet propuštěných pacientů: 1938
- Počet nezařazených pacientů: 137
- Počet nezařazených pacientů (bez interupci): 119 (6,1%)
- Počet hospitalizací v r. 2010 dle ÚZIS: 28 096
- Počet dotazníků: 1312 (4,7 %)
- **Návratnost: 73 %**
- Počet dotaz. na pracovištích, kde nebyla dodržena etika sběru: 363 (28%)
- Počet validních dotazníků: 949 (3,4 % z ročních hosp.)
- **Návratnost: 53%**

Sběr na jednotlivých pracovištích

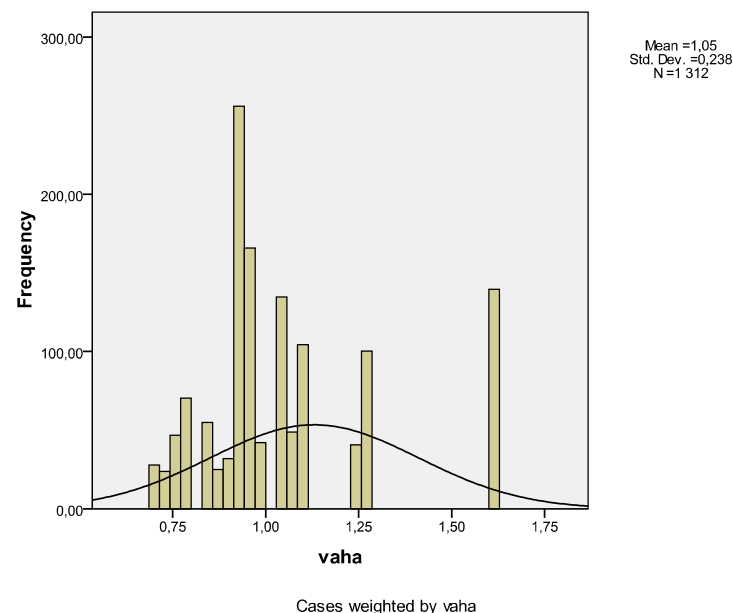
- Počet pracovišť: 24
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0
- Počet nových pracovišť: 2
 - 1. interní klinika stanice B
 - Oddělení hrudní chirurgie
- Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat: 7

Metodické poznámky

- Za srovnávaný rok 2009 byla sloučena pracoviště:
 - Pneumologická klinika – III. Stanice
 - Pneumologická klinika – stanice K
- Počet pracovišť nevstupujících do souhrnné spokojenosti: 1
 - Gyn.-por. oddělení – šestinedělí
- Zpráva obsahuje výsledky všech pracovišť, včetně těch, kde bylo zjištěno porušení etiky sběru dotazníků.

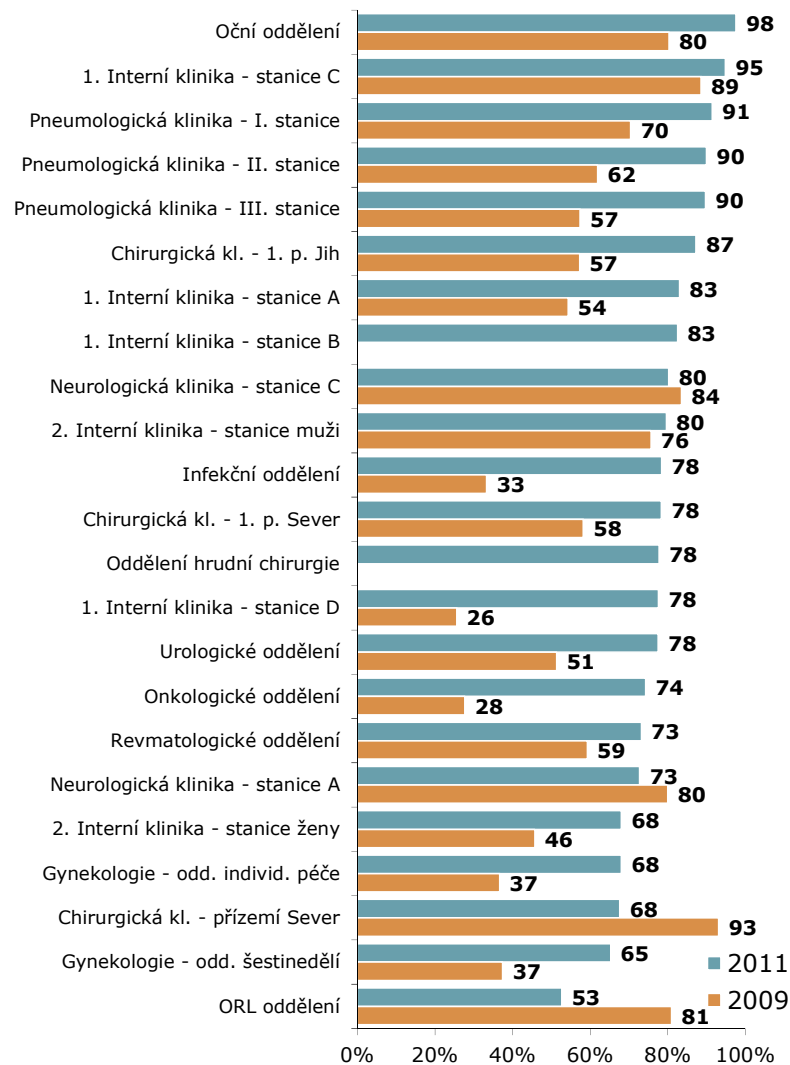
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,69 – 1,6
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Návratnost dotazníků

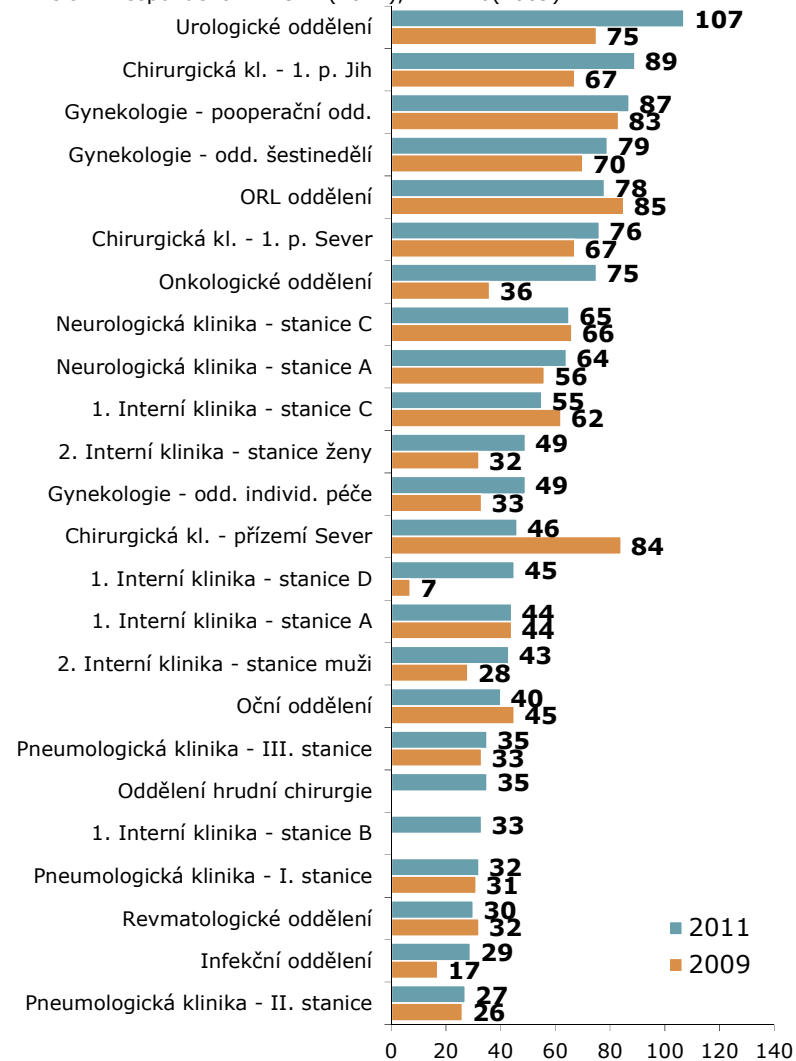
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Počet získaných odpovědí v jednotlivých

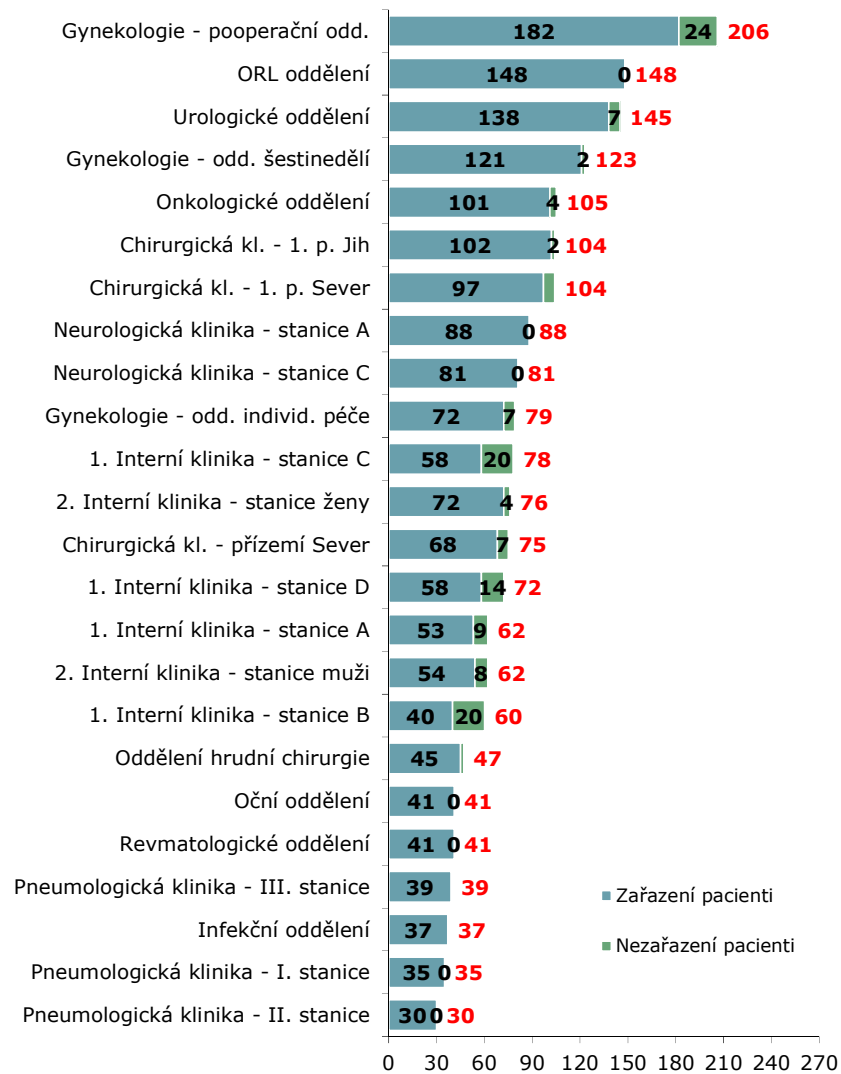
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1312 (2011), n=1146(2009)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Počty propuštěných pacientů

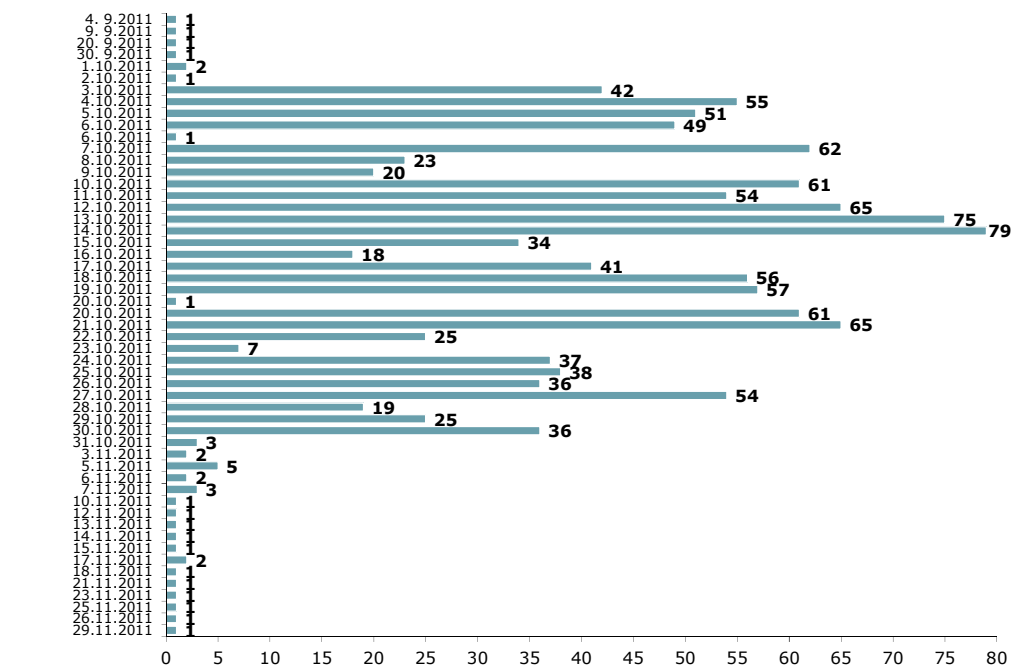
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Histogram sběru dat

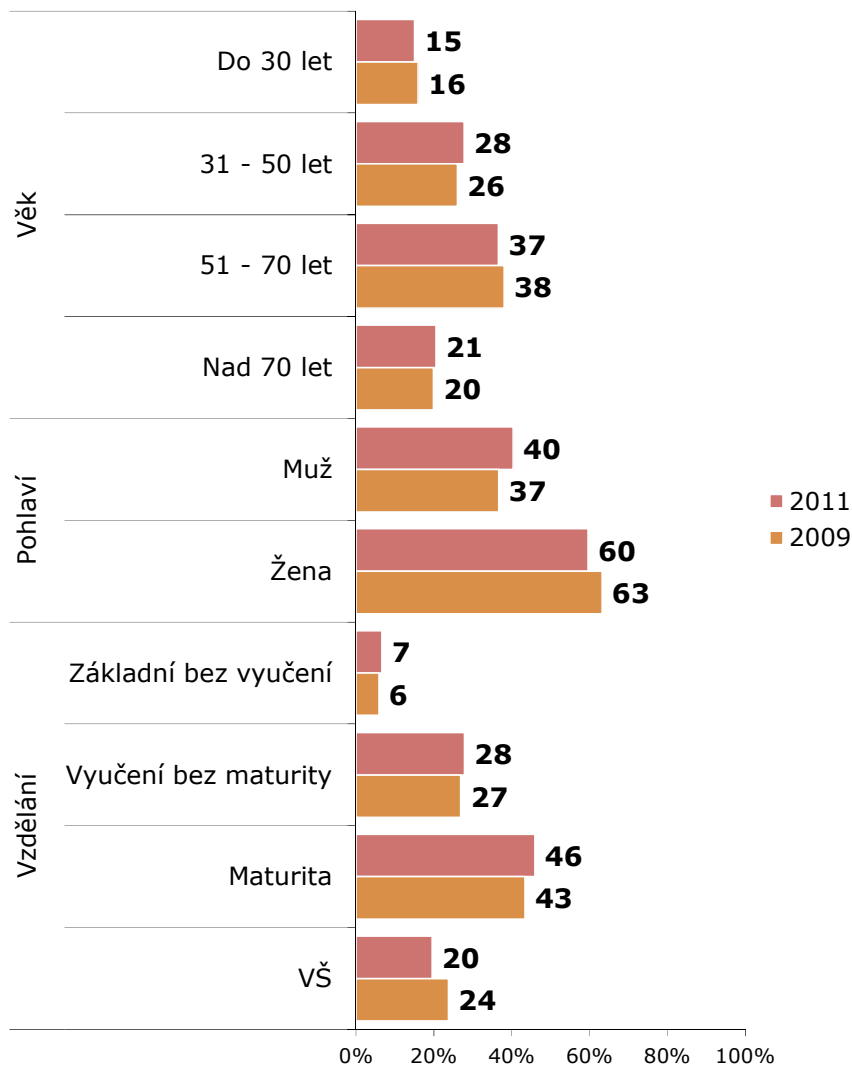
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1312 (2011)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Demografická struktura pacientů

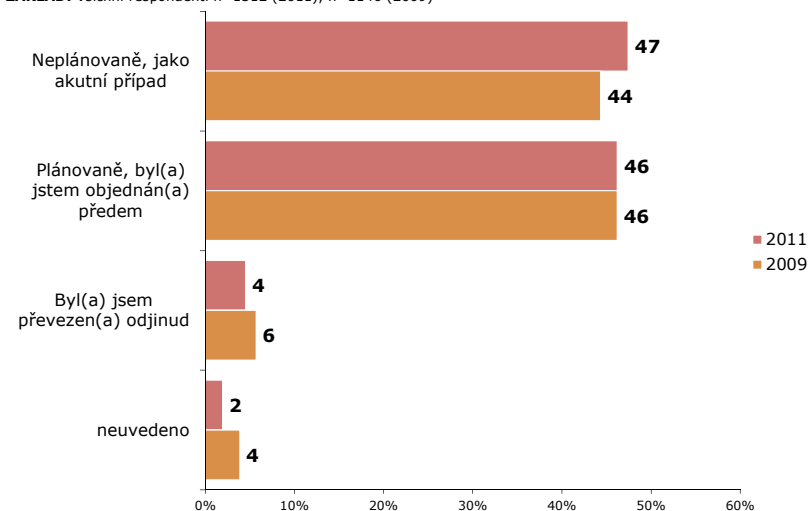
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1312 (2011), n=1146 (2009)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

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

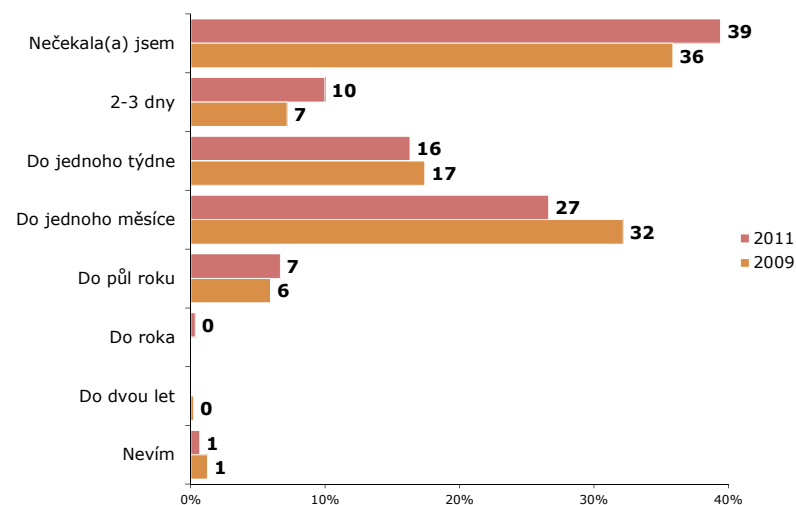
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1312 (2011), n=1146 (2009)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=601 (2011), n=488 (2009)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011



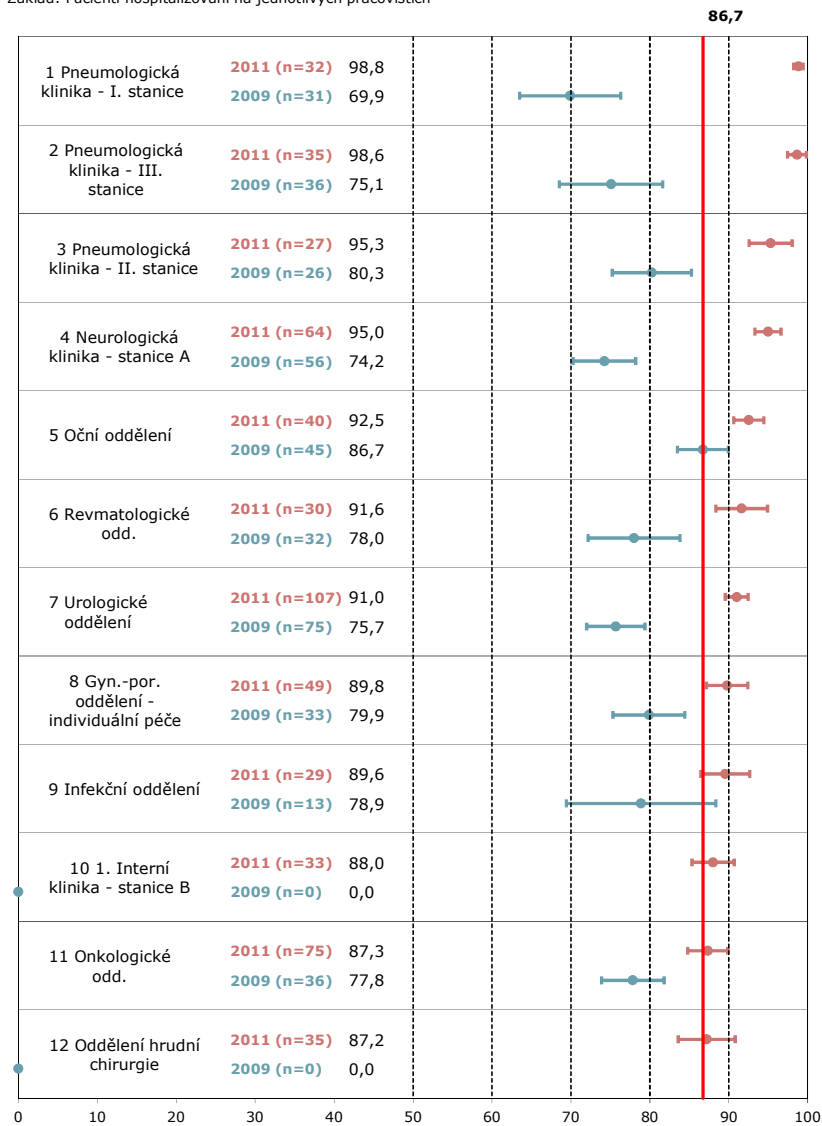
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Thomayerova nemocnice: Souhrnná spokojenost

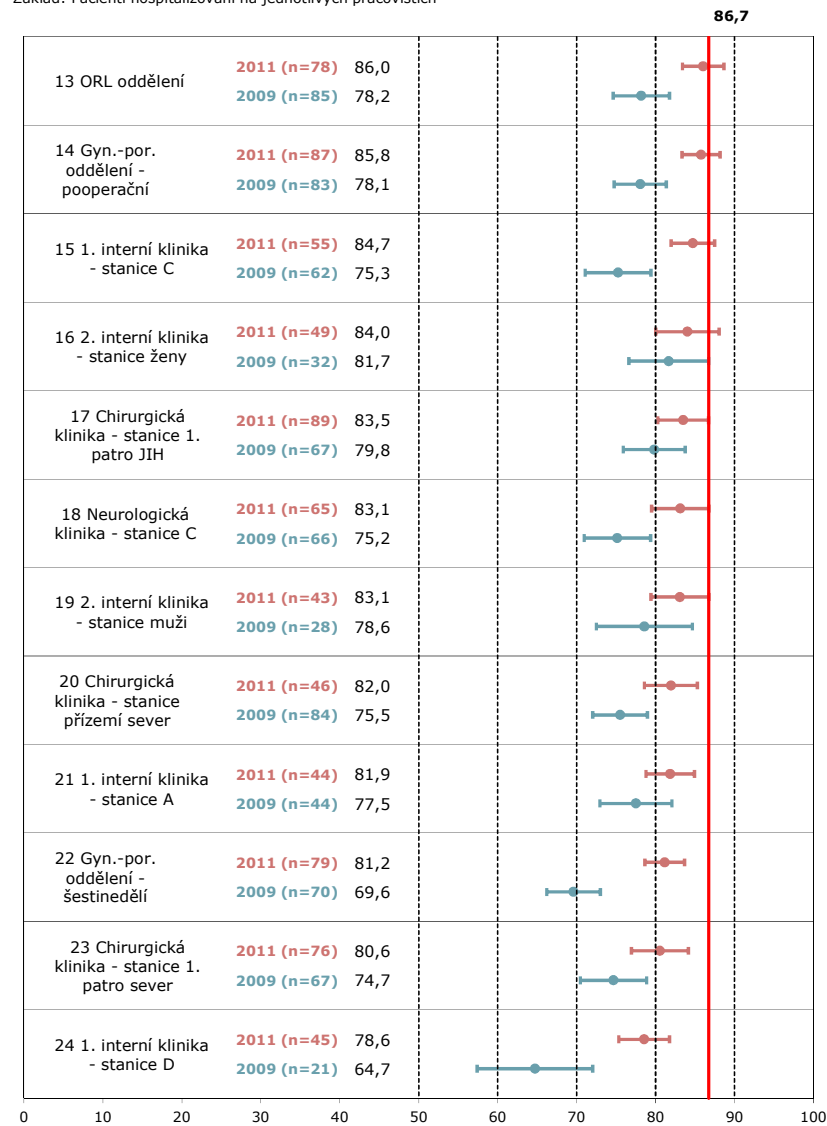
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

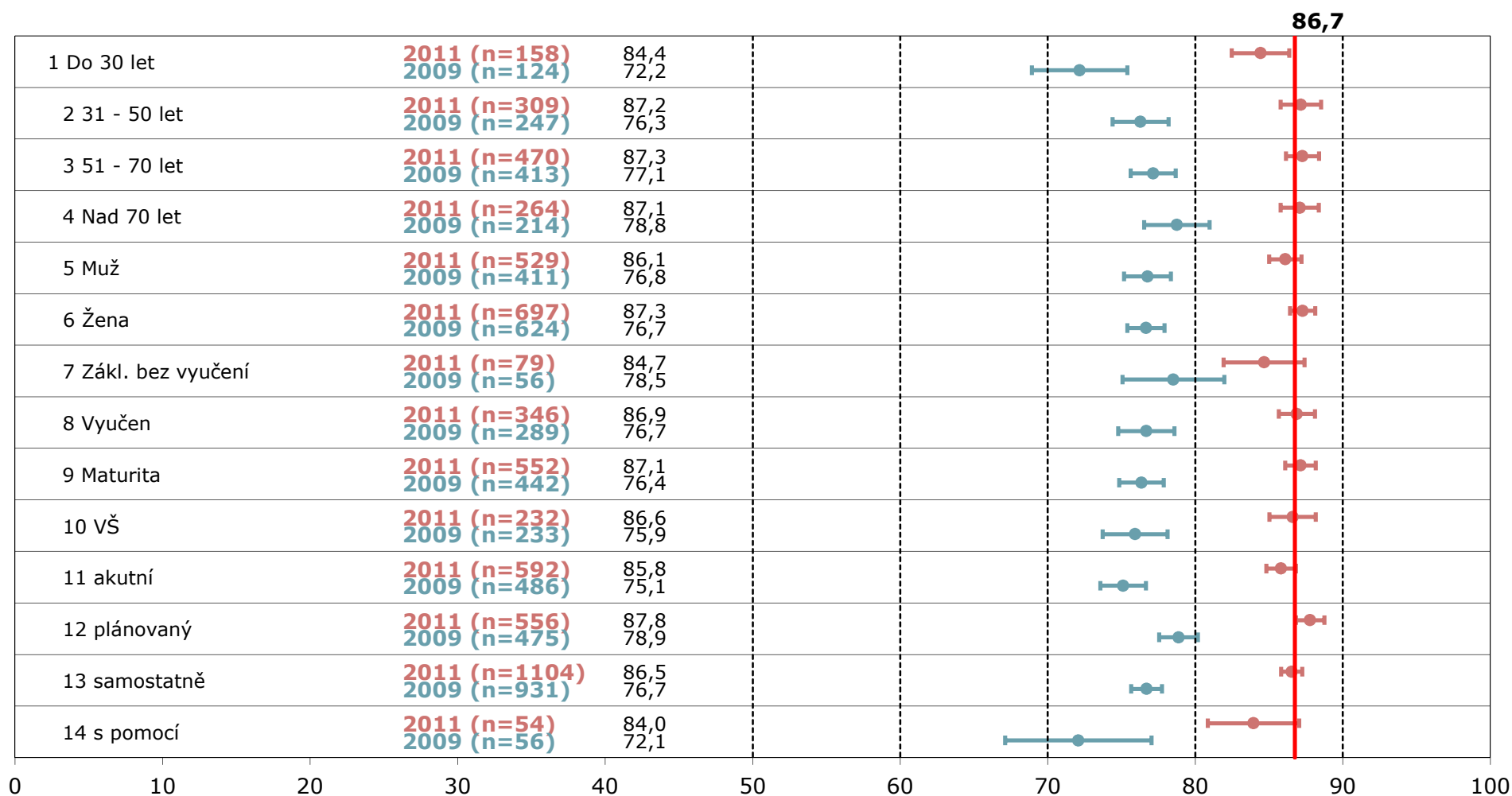


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

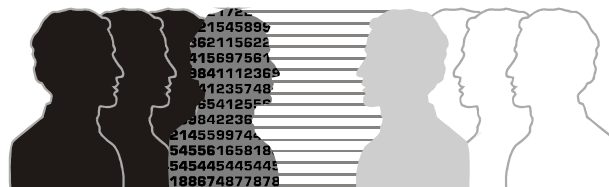
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011



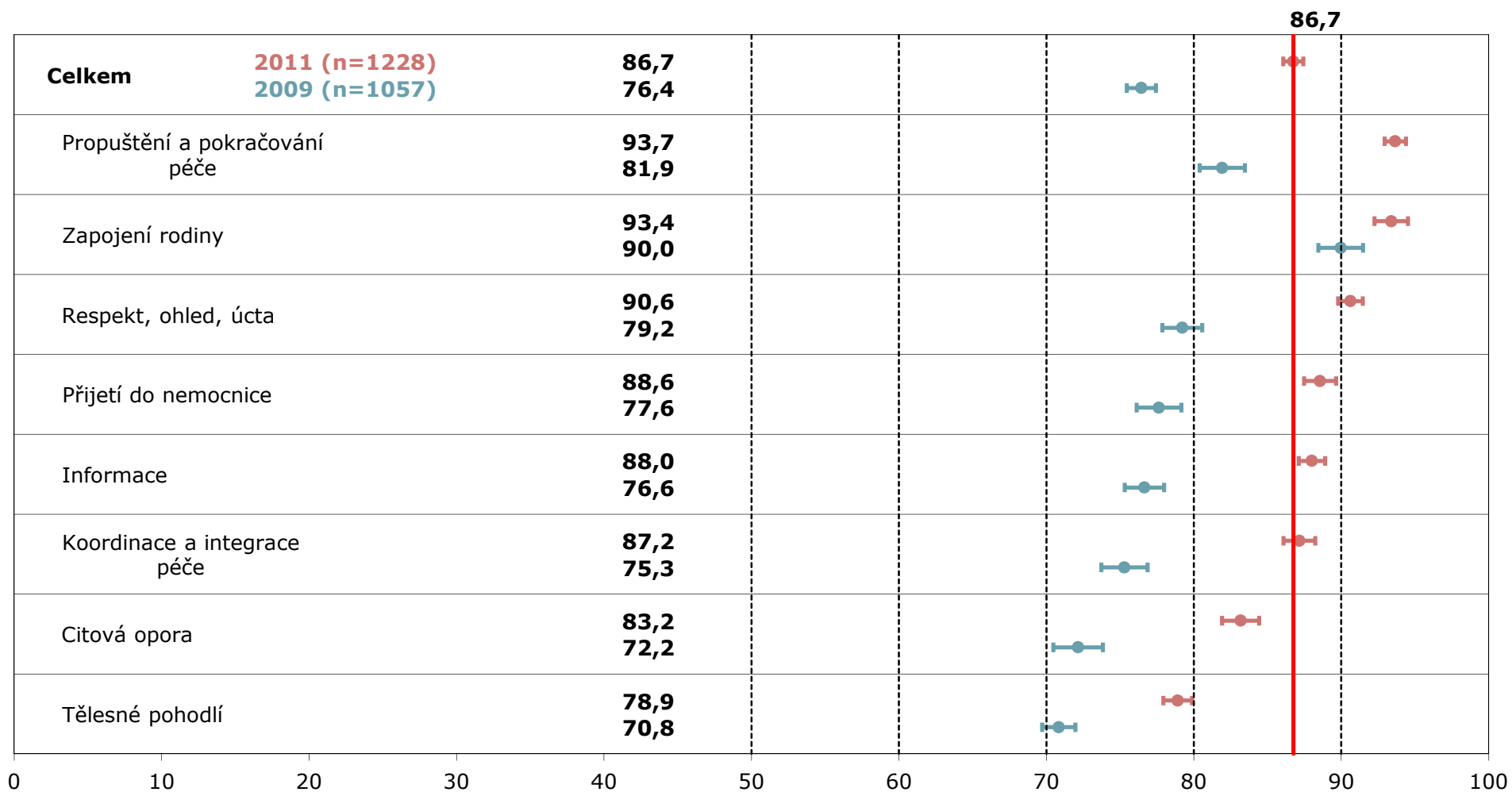
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Thomayerova nemocnice: Souhrnná spokojenost

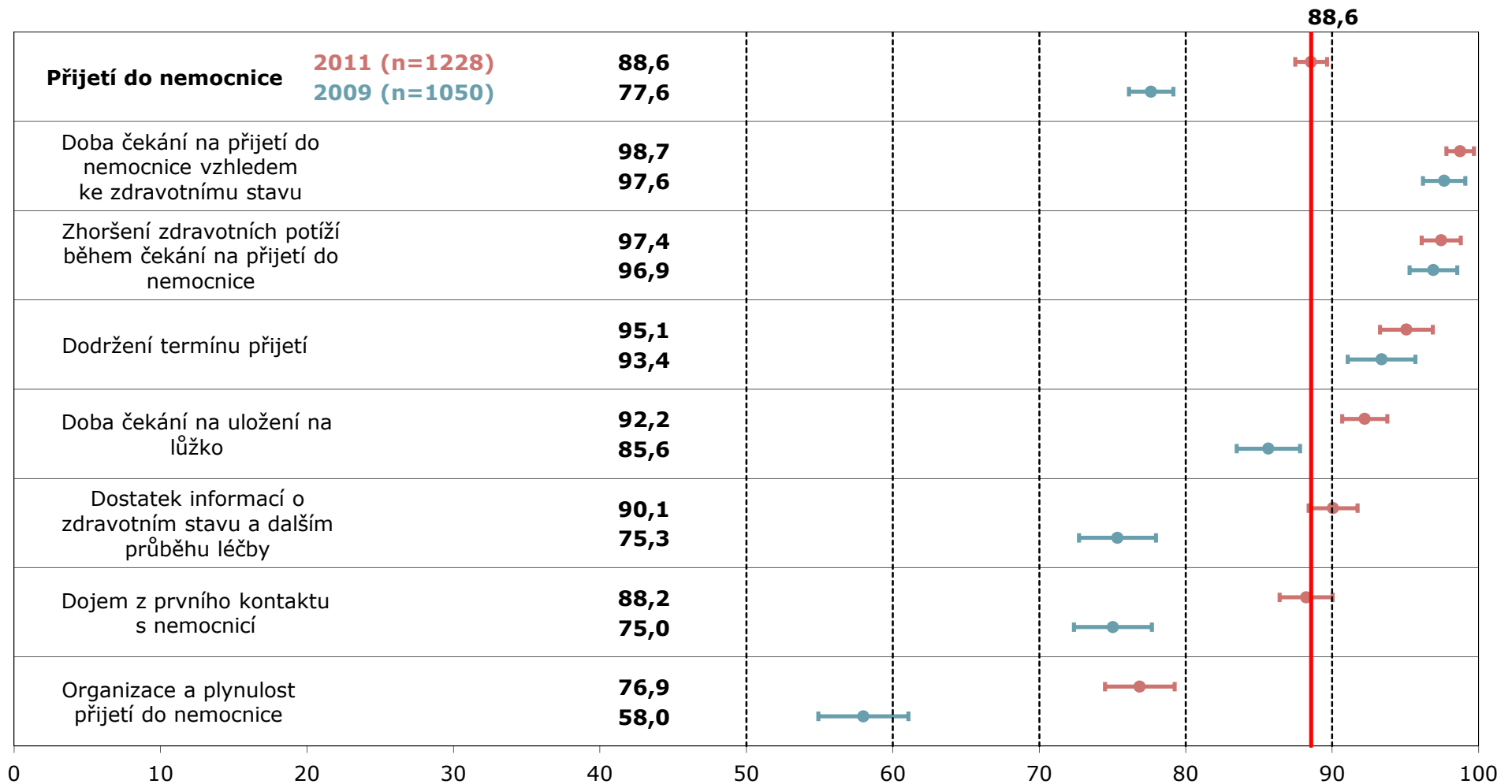
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Přijetí do nemocnice

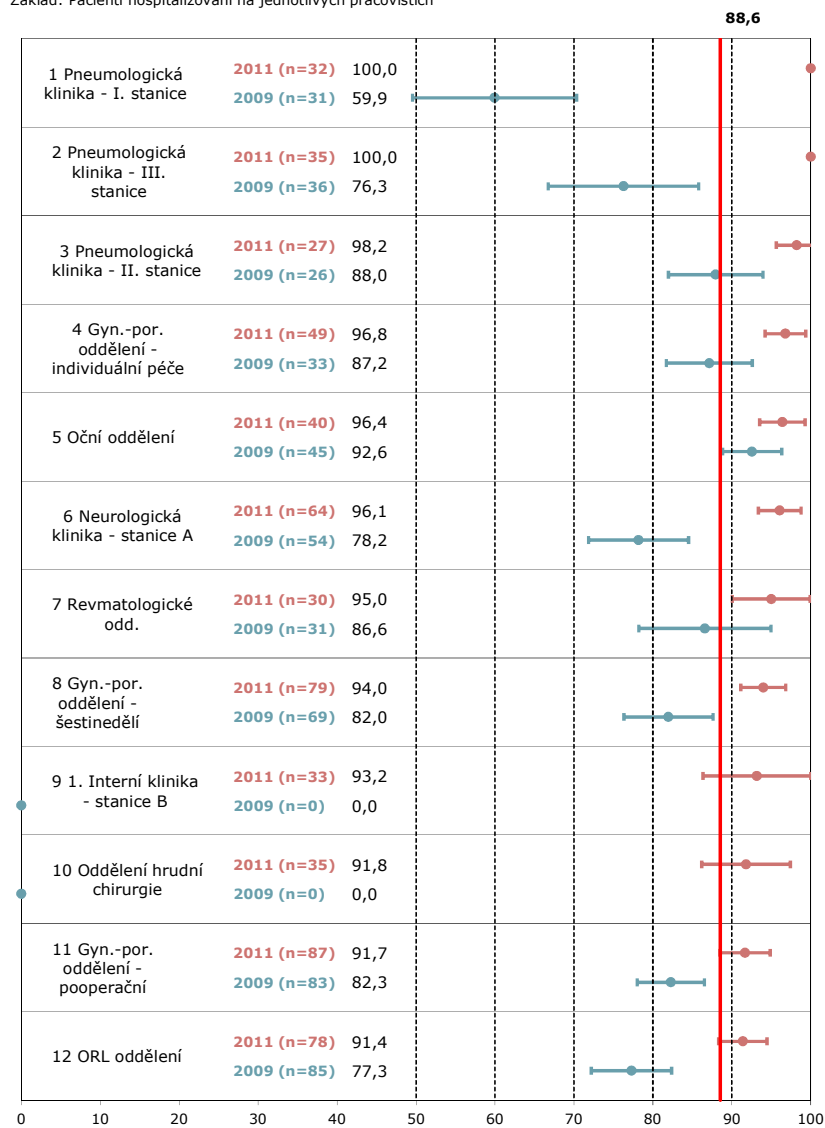
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Přijetí do nemocnice

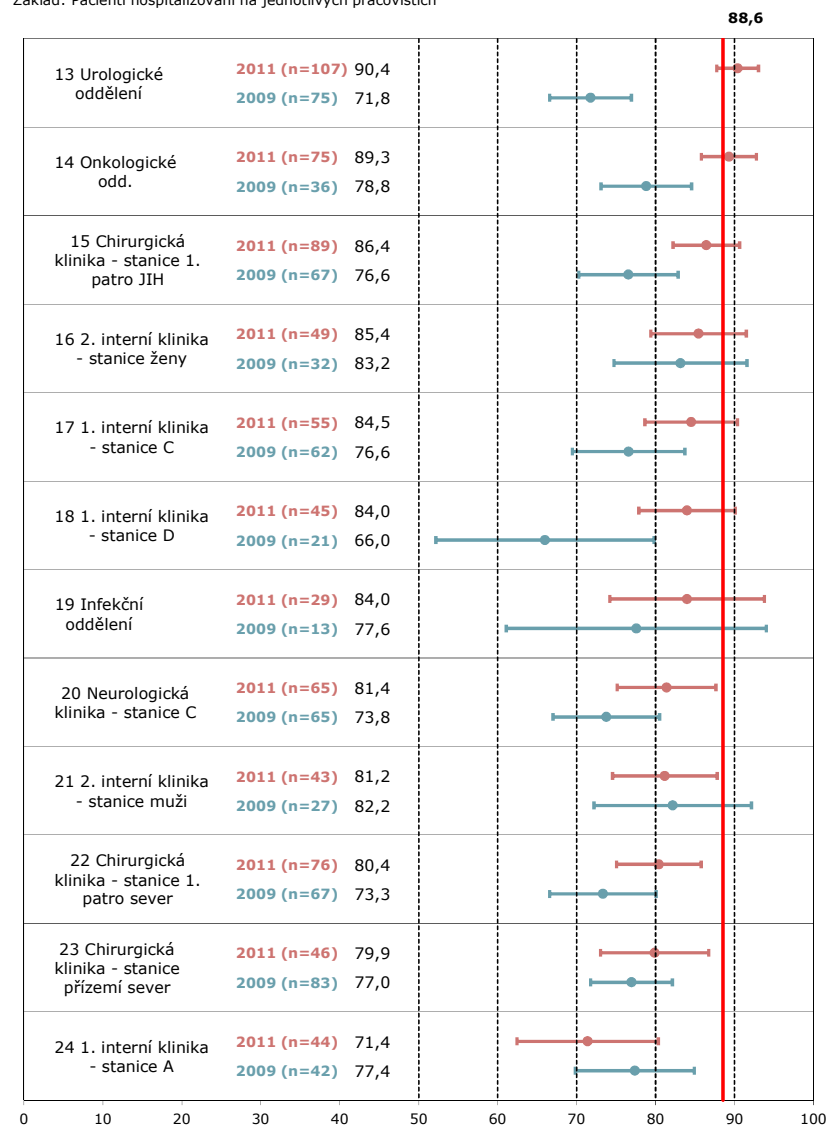
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Přijetí do nemocnice

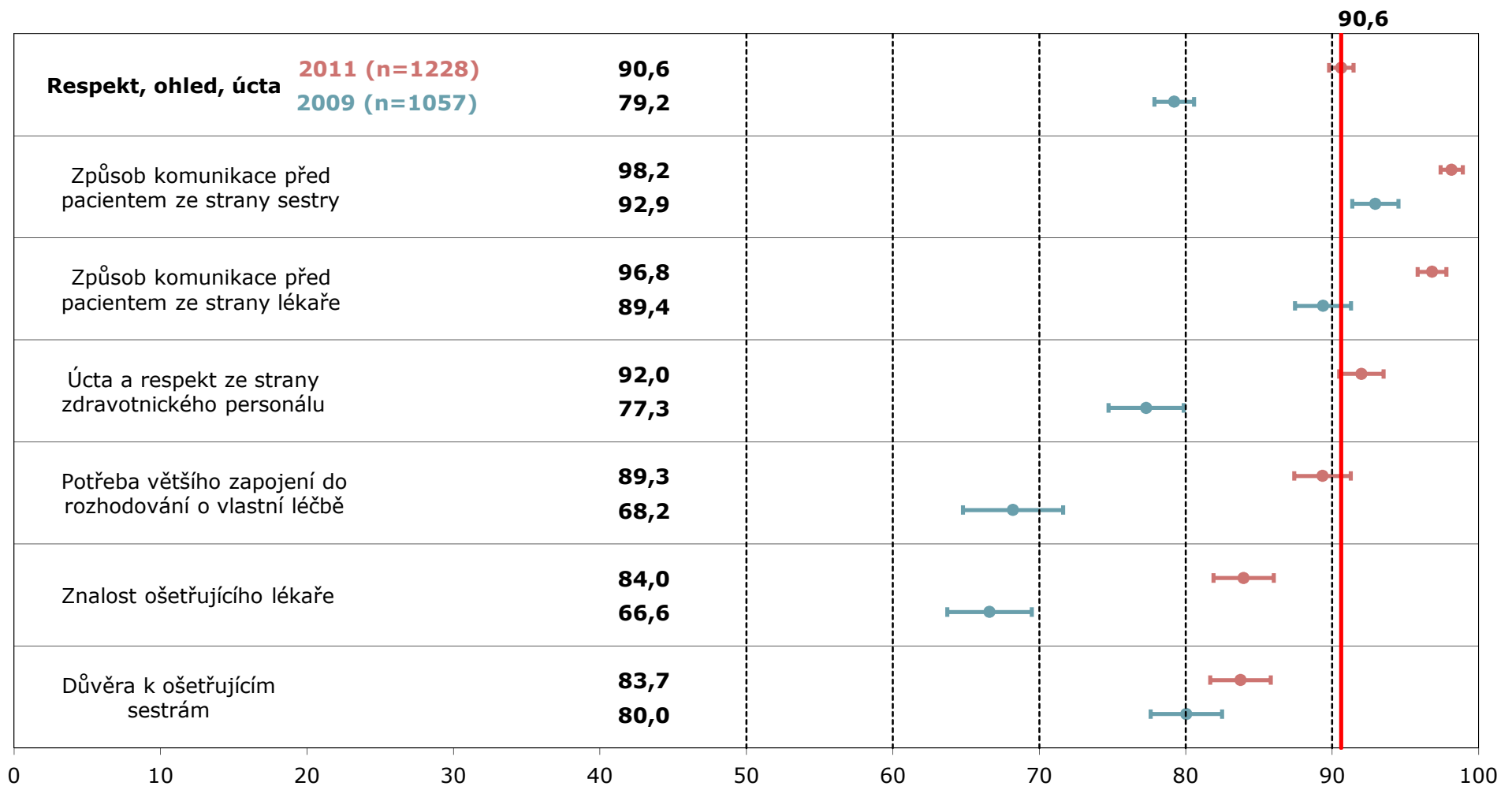
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Respekt, ohled, úcta

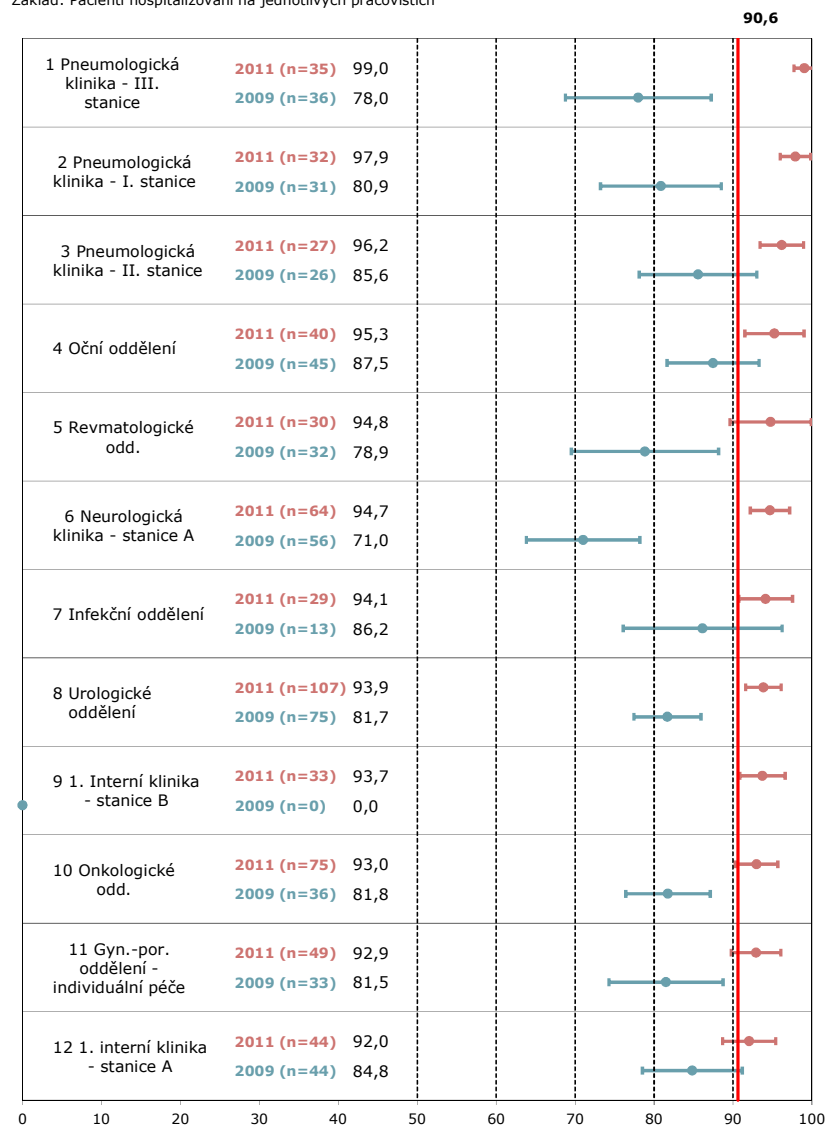
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Respekt, ohled, úcta

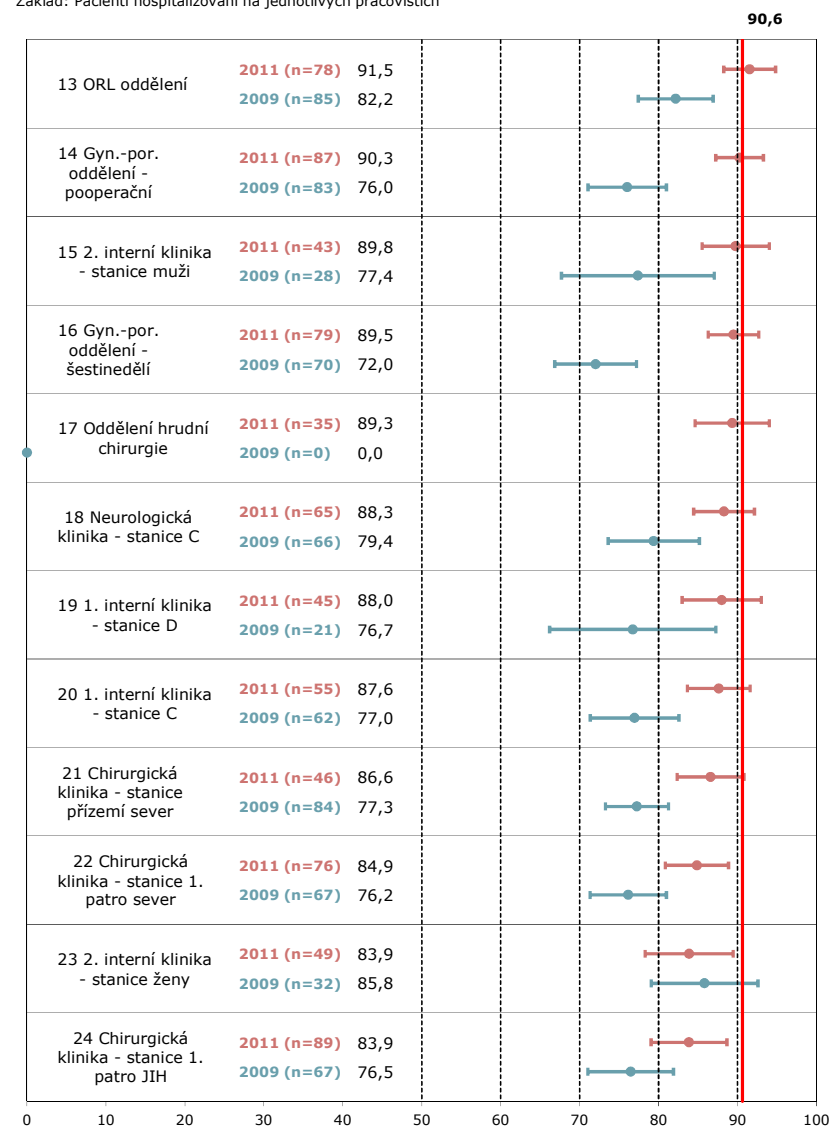
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Respekt, ohled, úcta

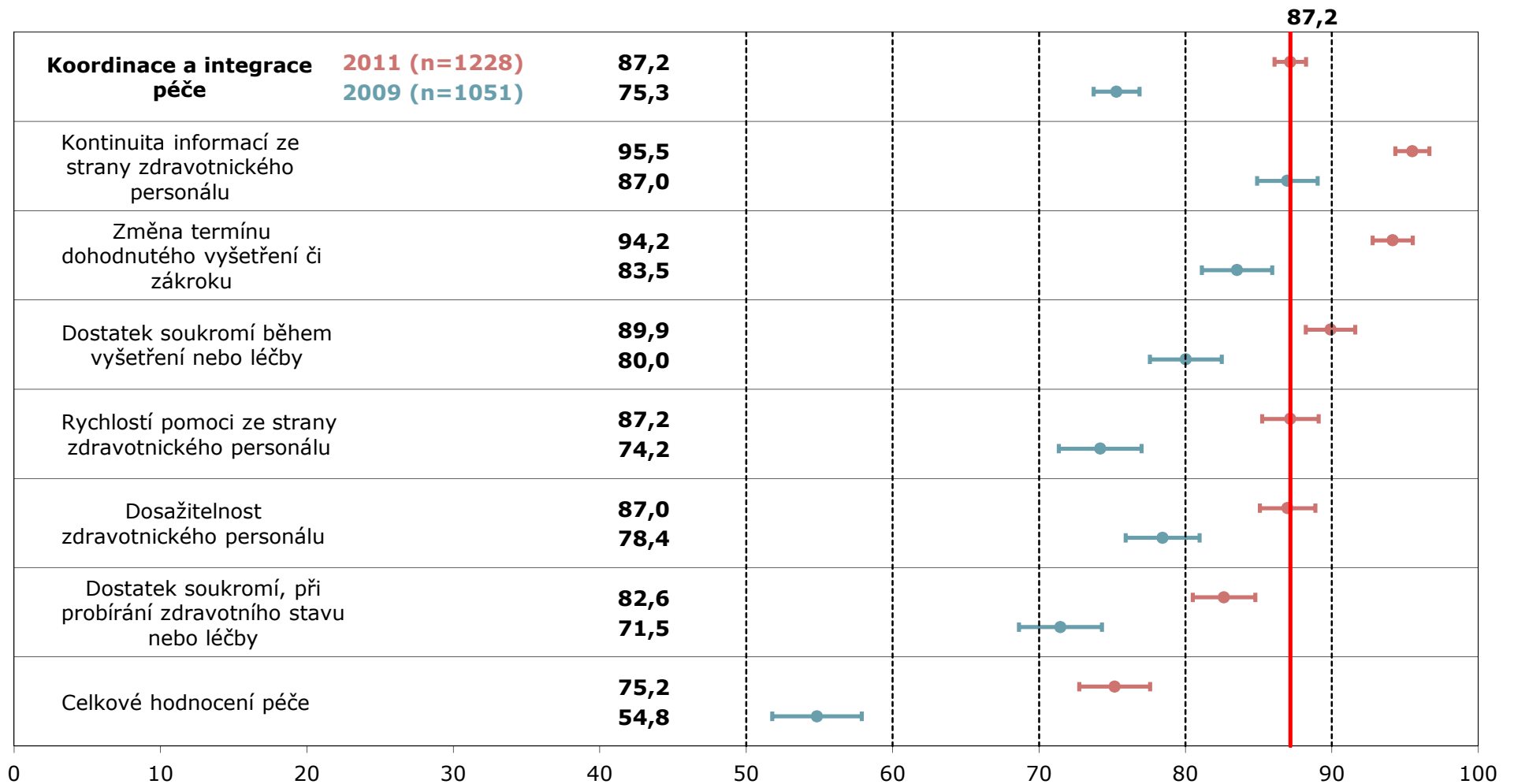
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

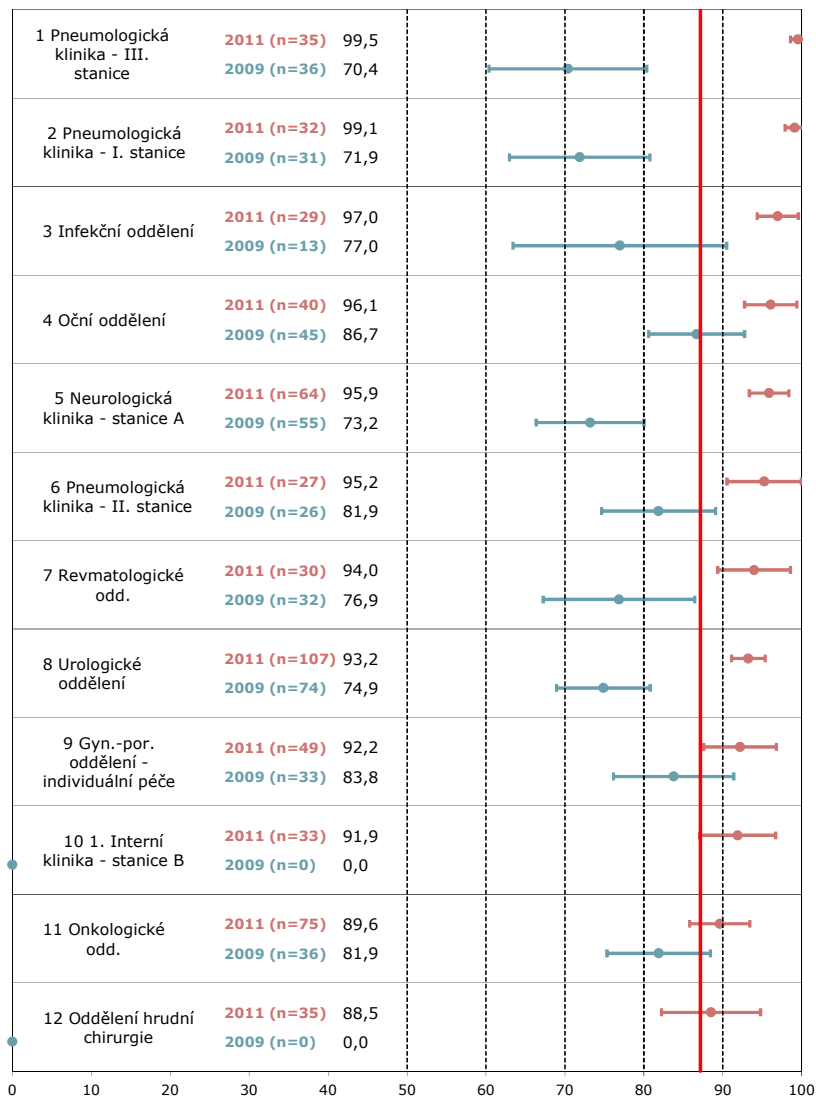


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

87,2

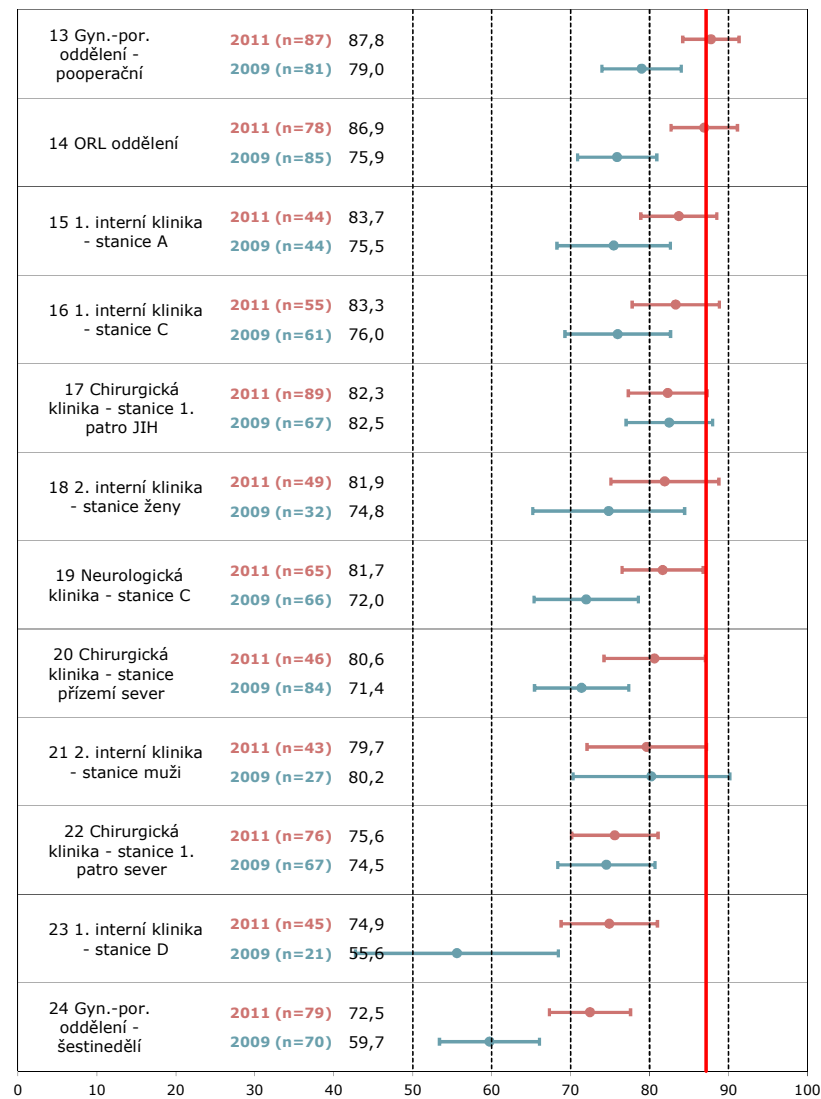


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

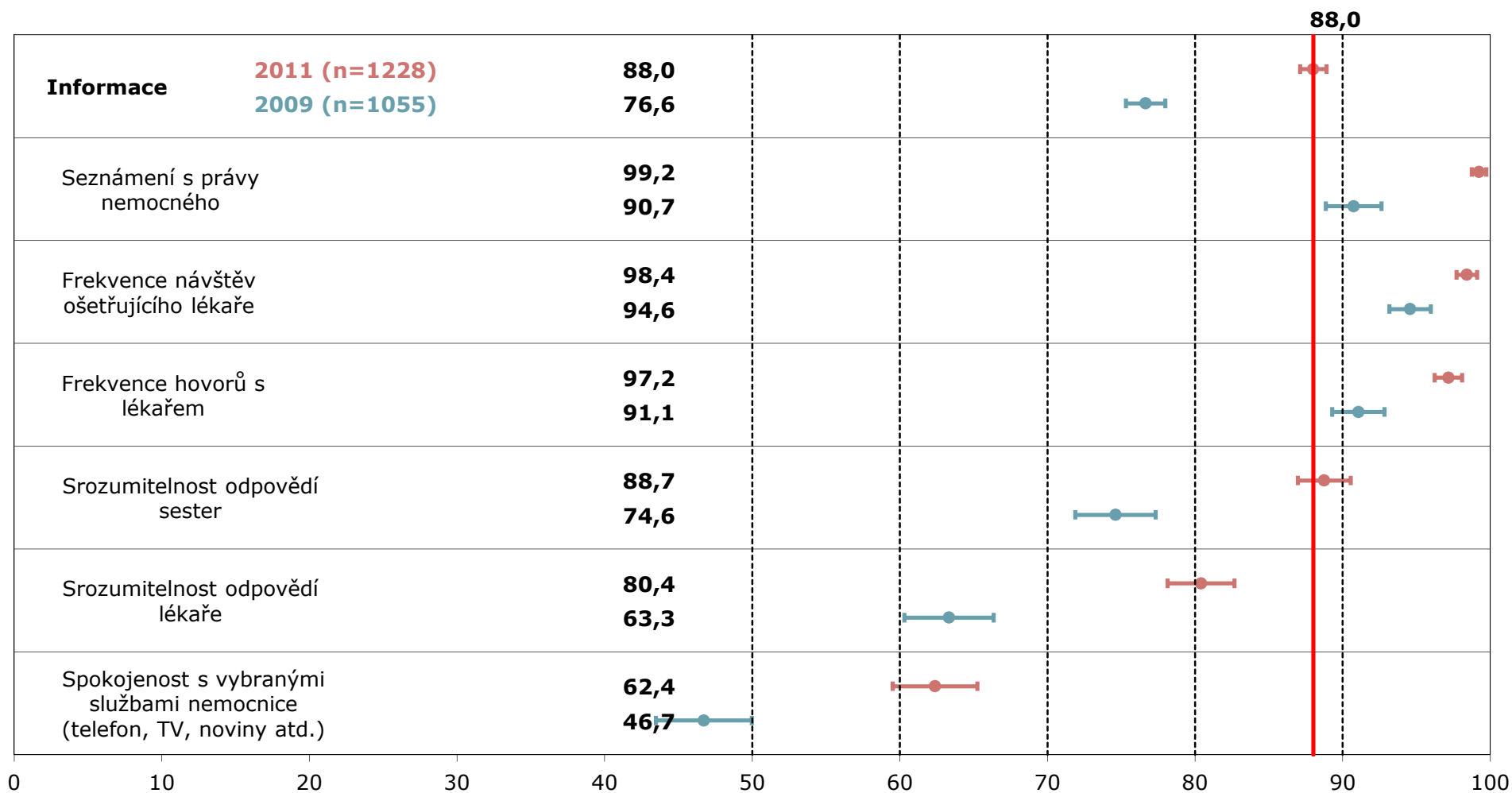
87,2



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Informace, komunikace

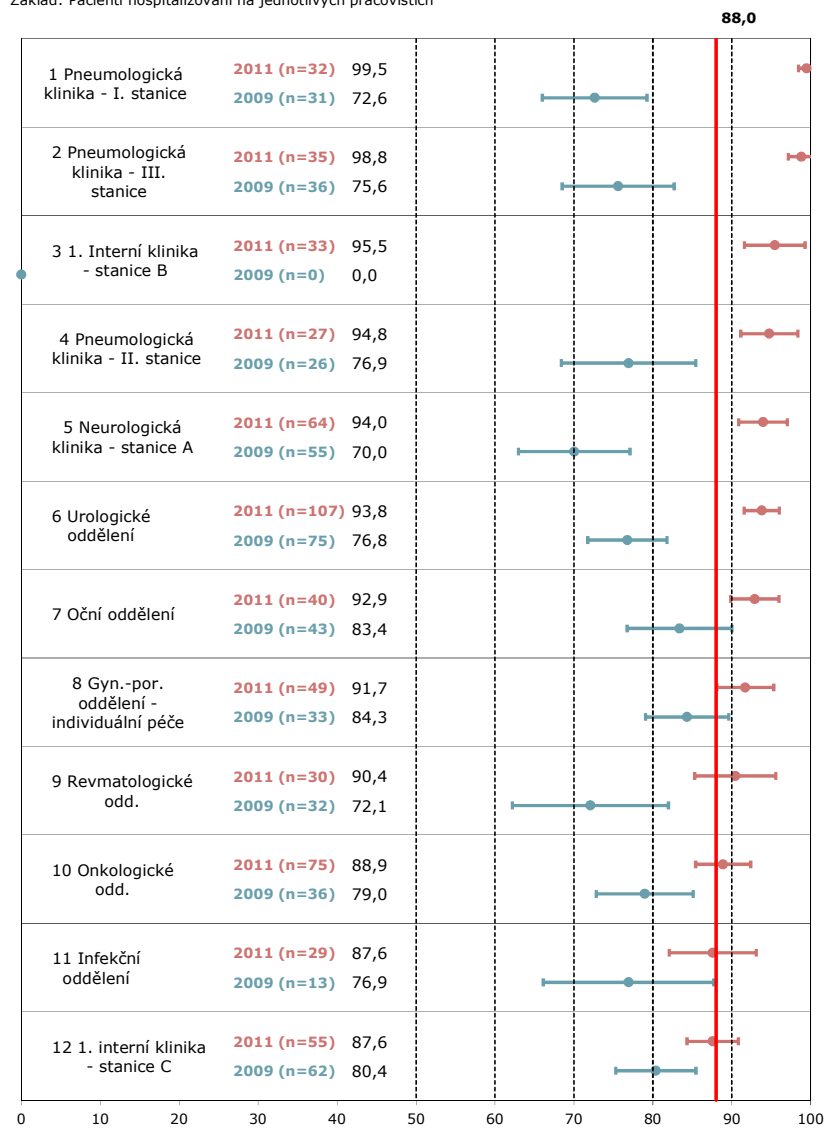
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Informace, komunikace

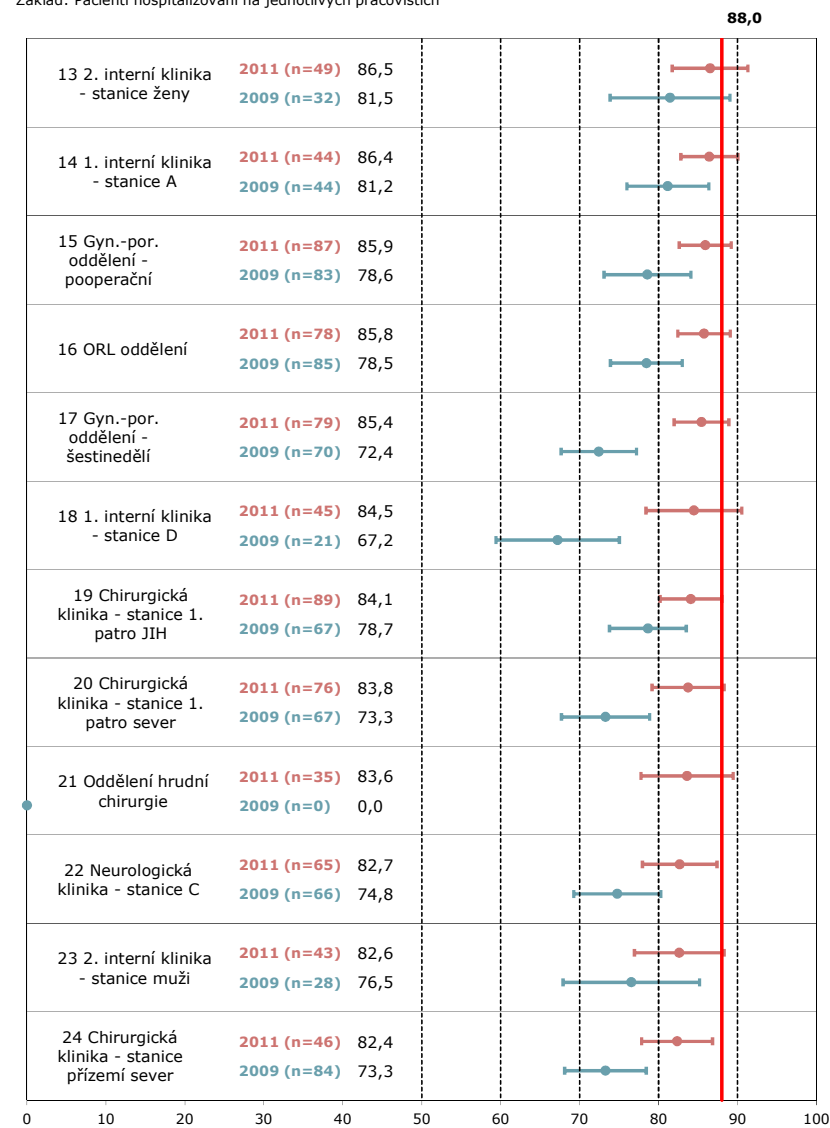
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Informace, komunikace

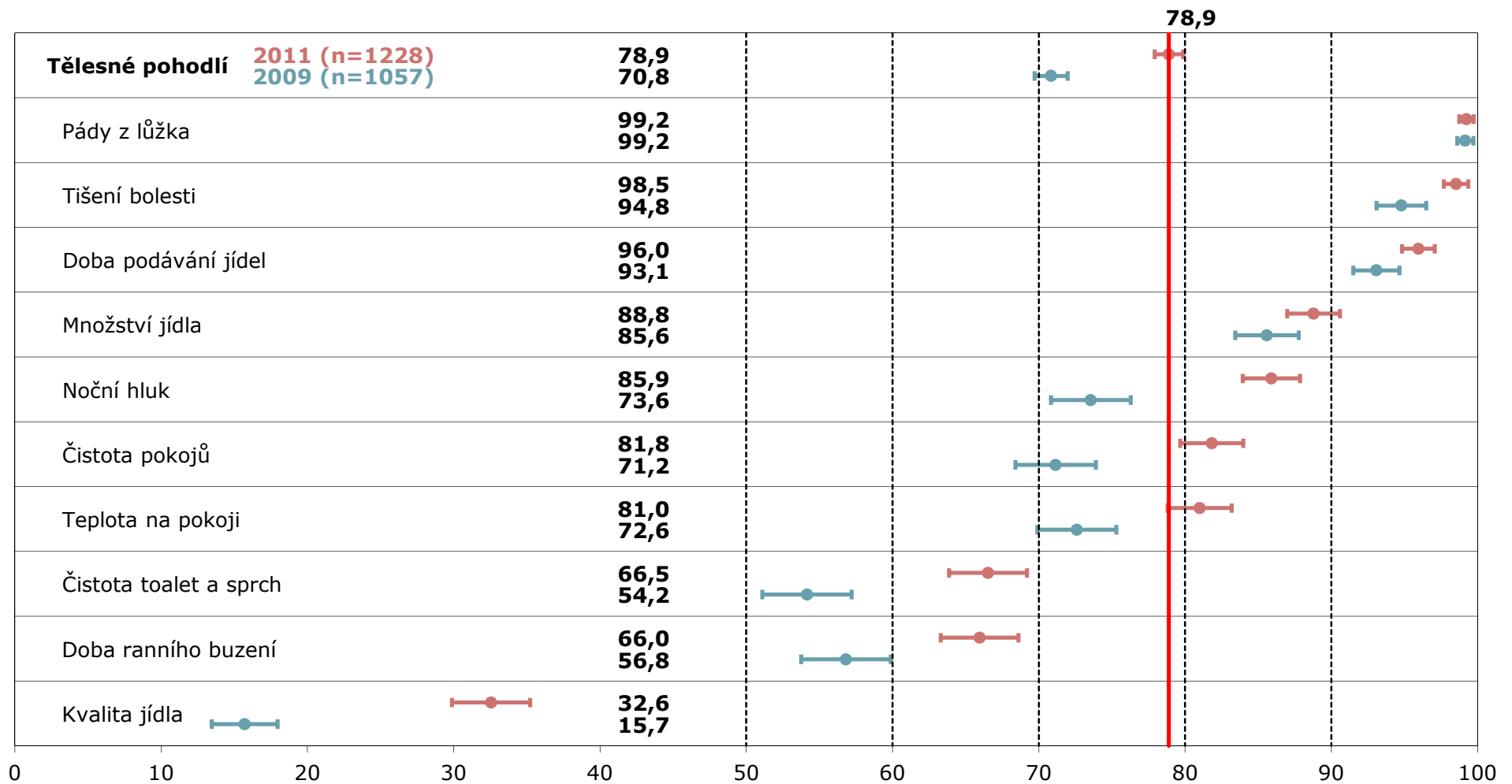
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Tělesné pohodlí

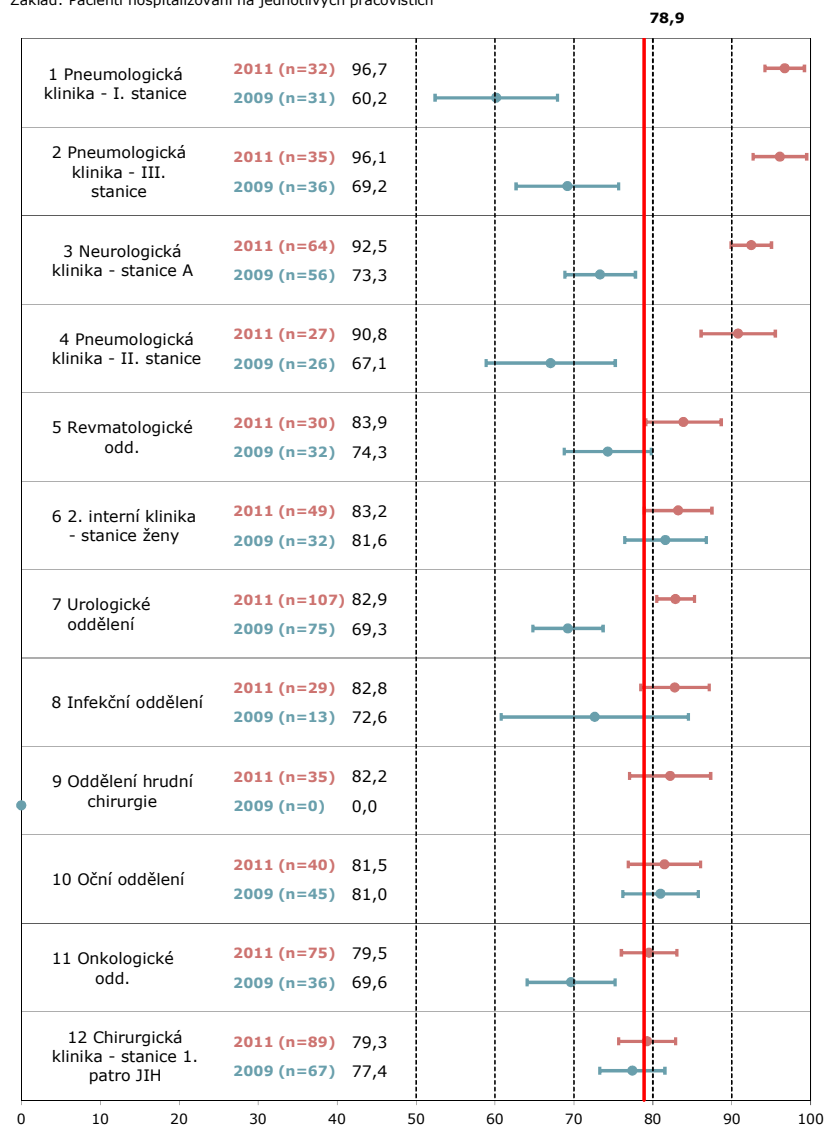
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

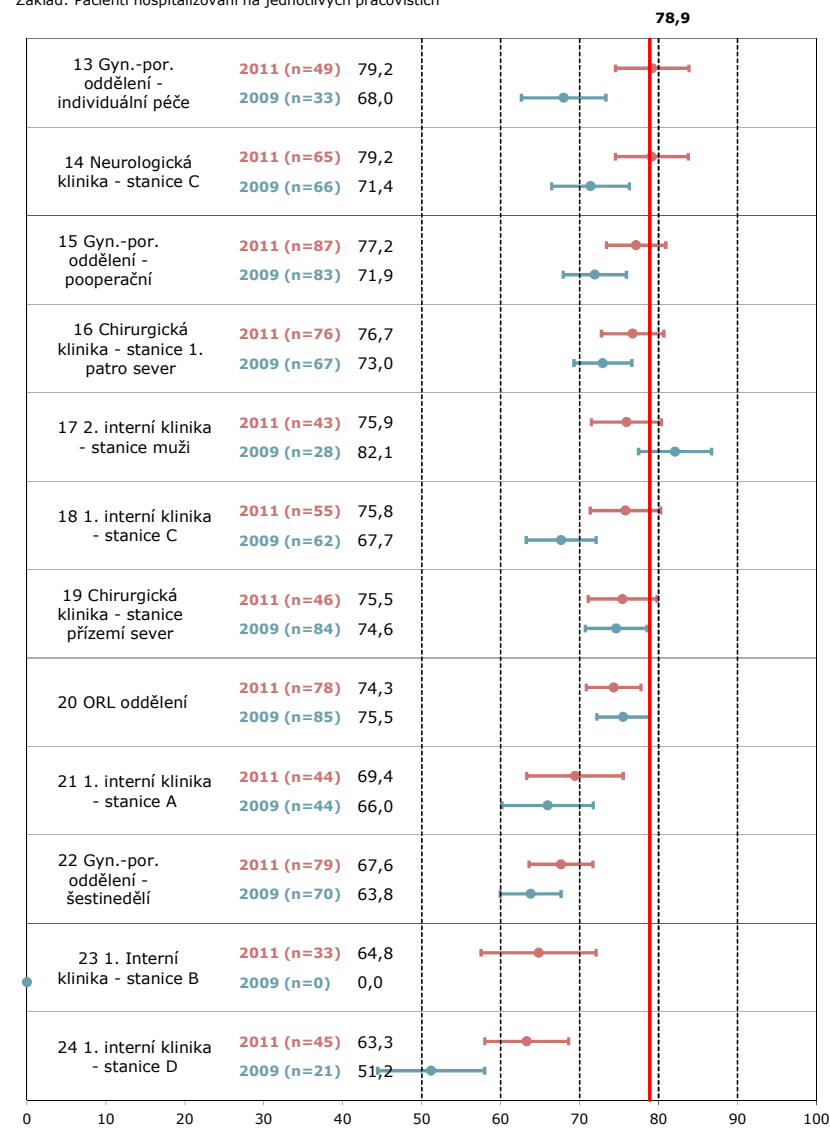
Thomayerova nemocnice: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



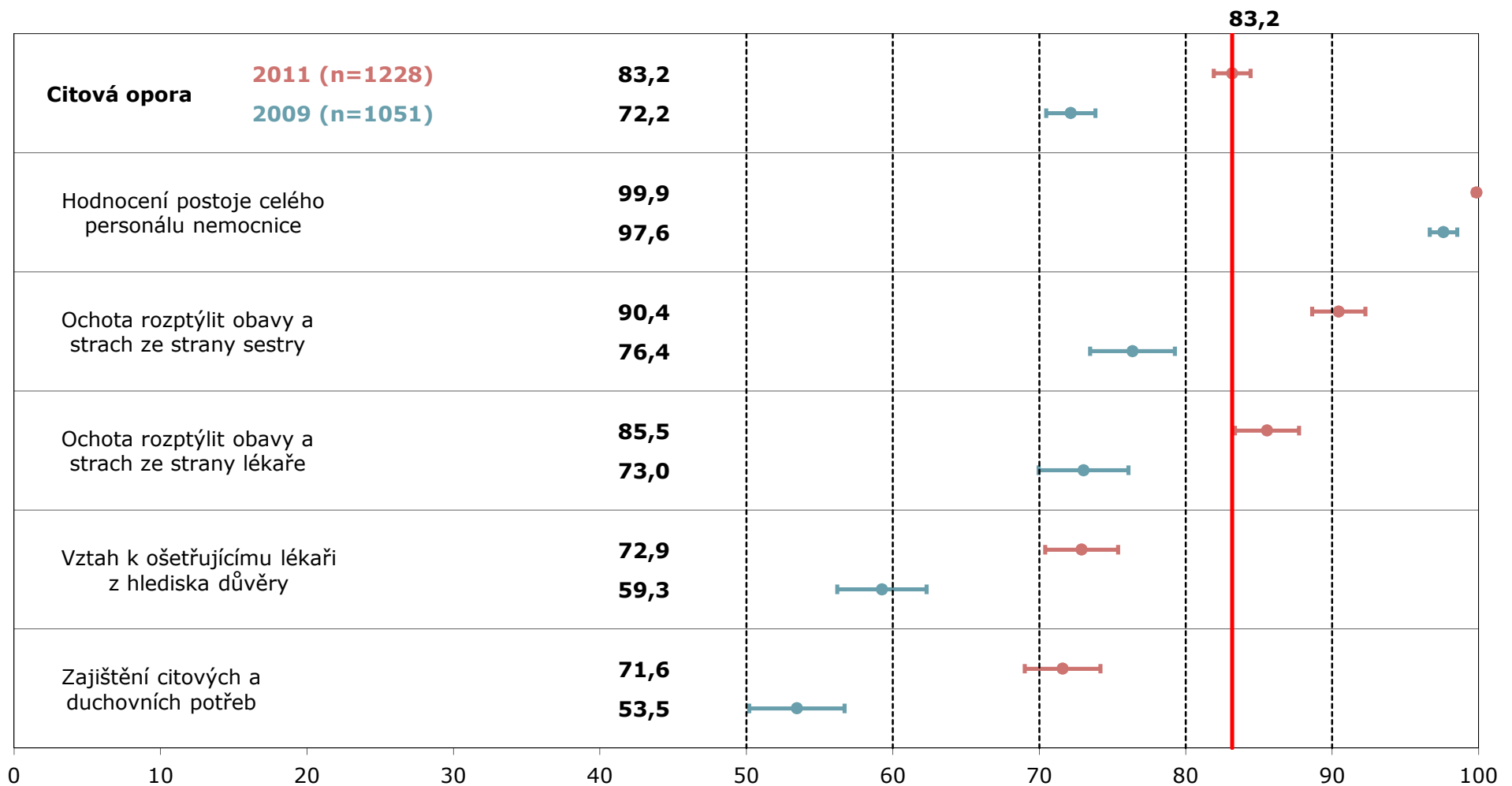
Thomayerova nemocnice: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Thomayerova nemocnice: Citová opora

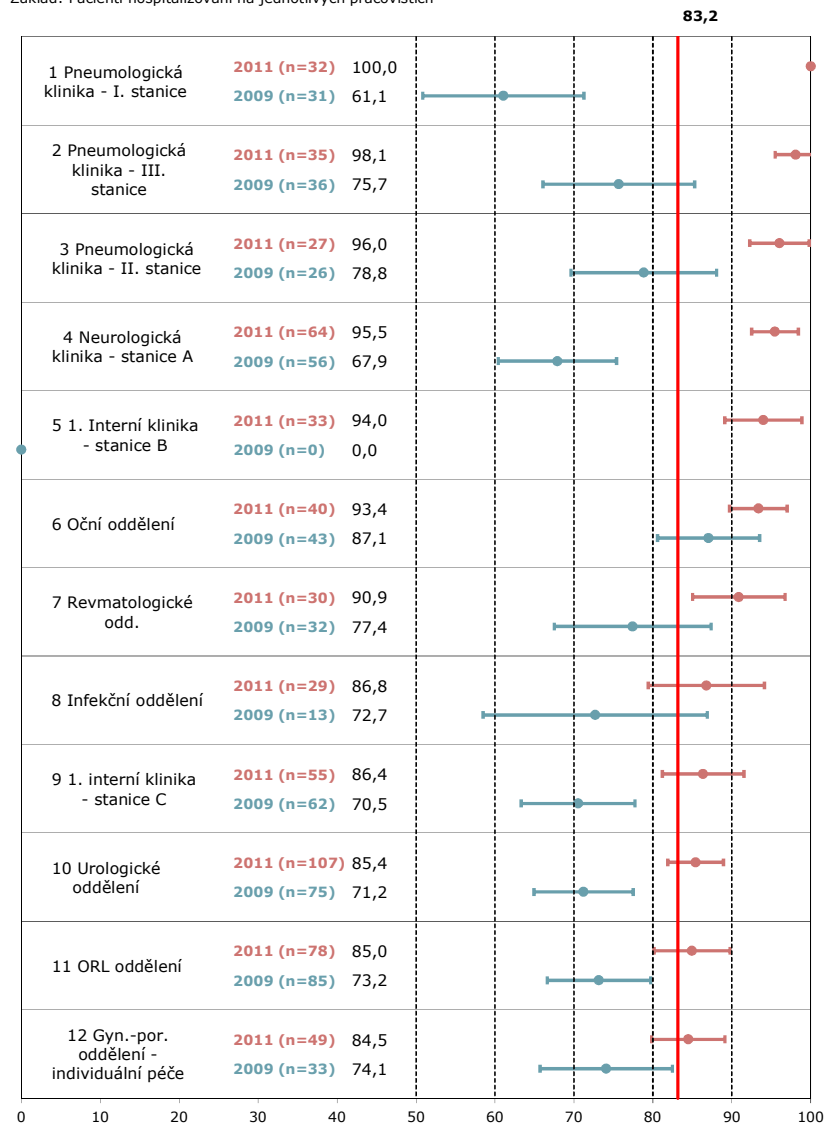
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Citová opora

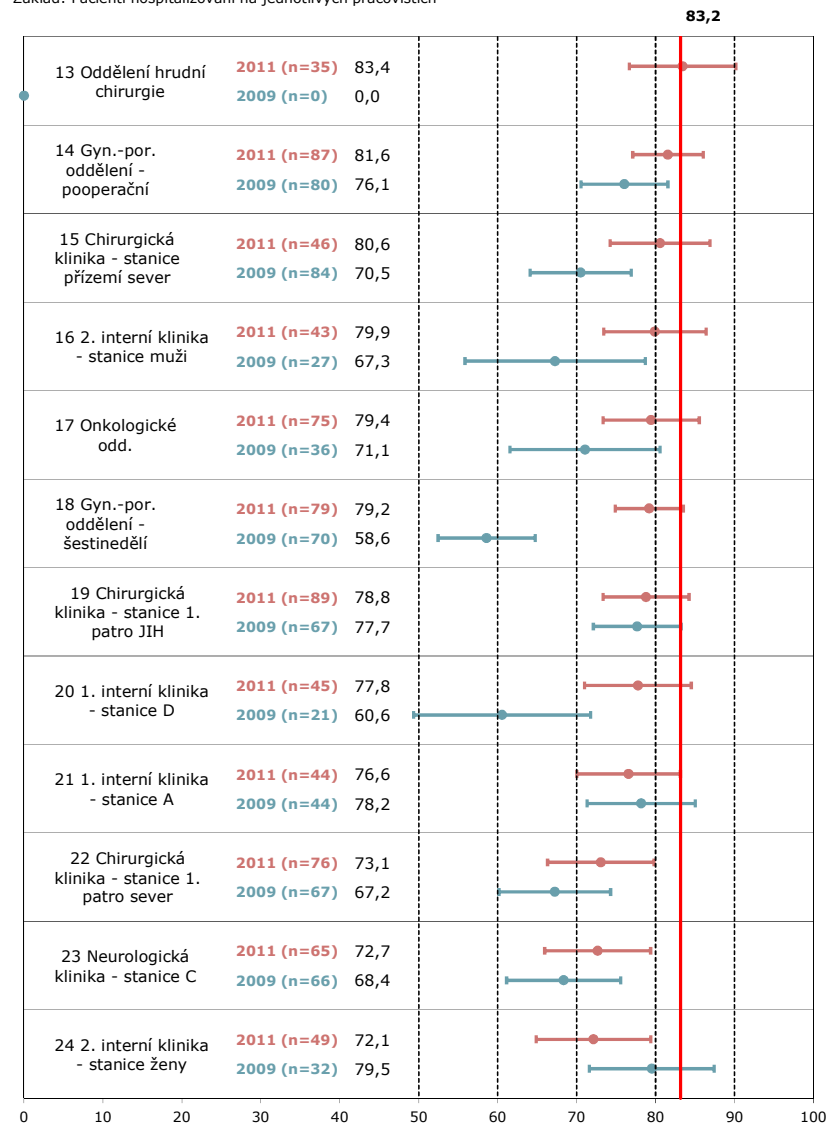
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Citová opora

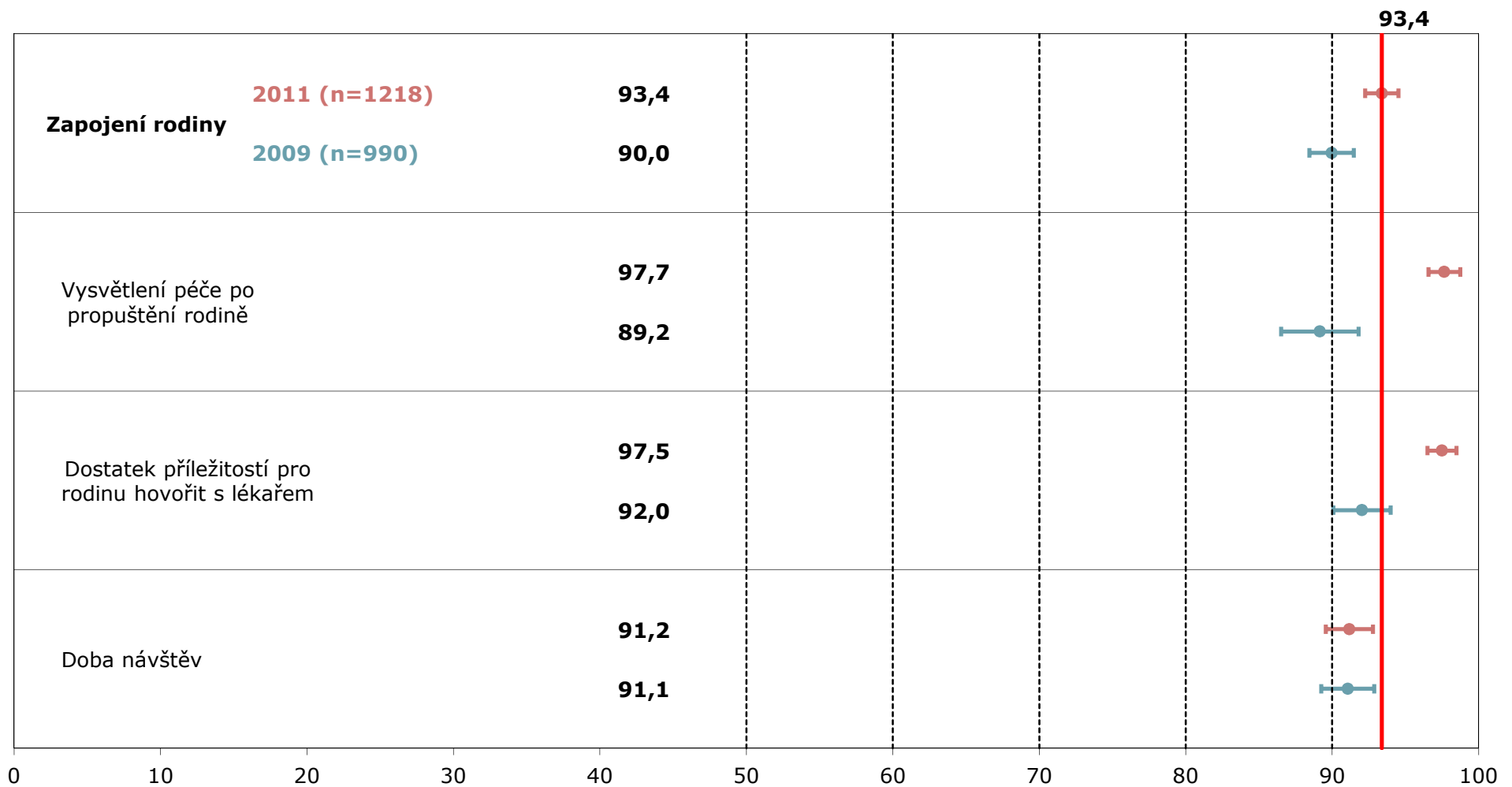
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Zapojení rodiny

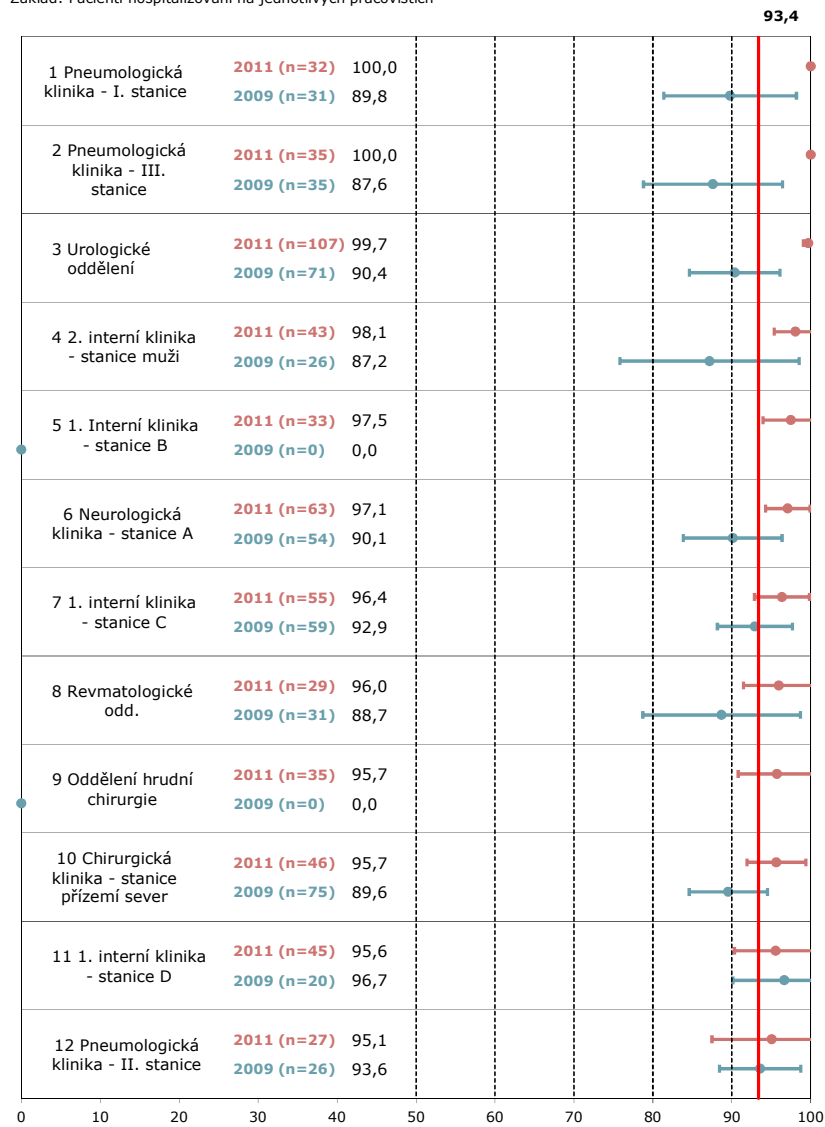
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Zapojení rodiny

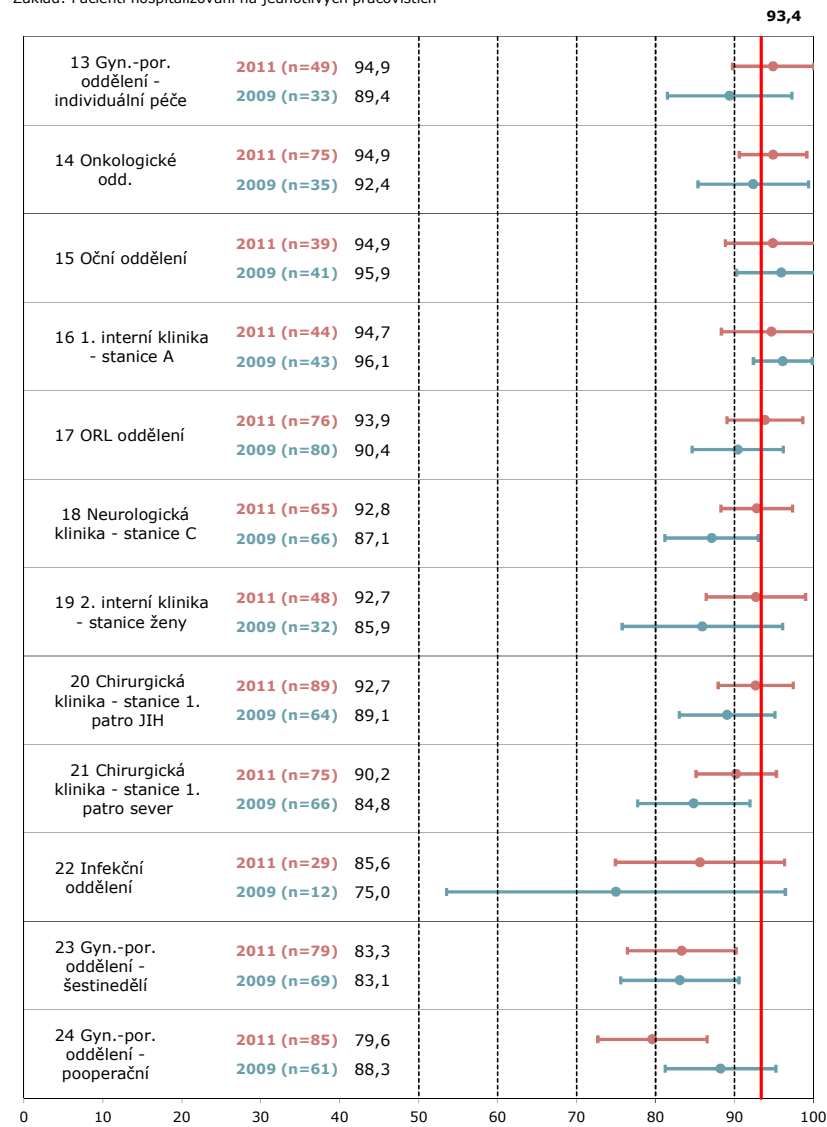
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Zapojení rodiny

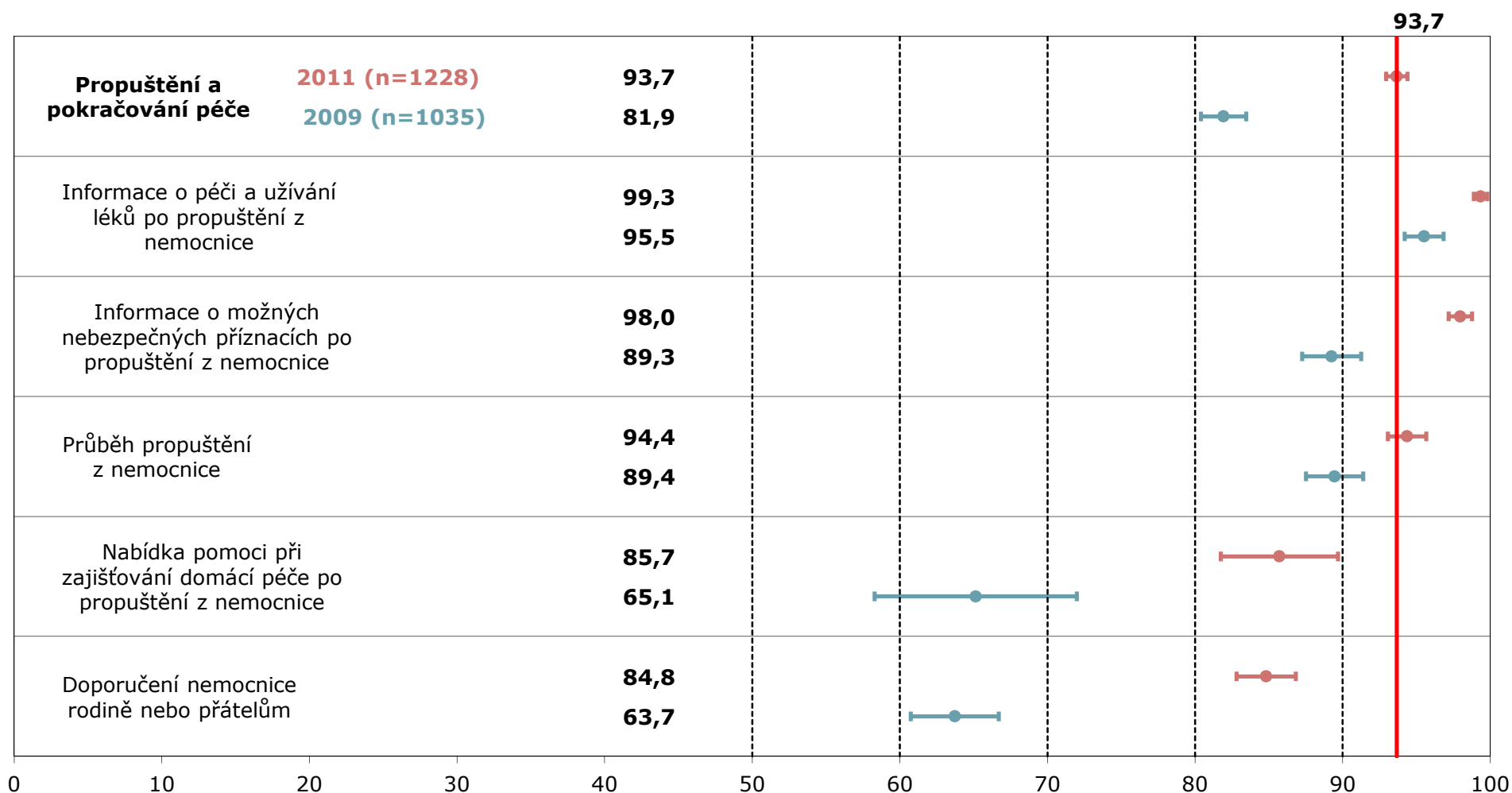
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Propuštění a pokračování péče

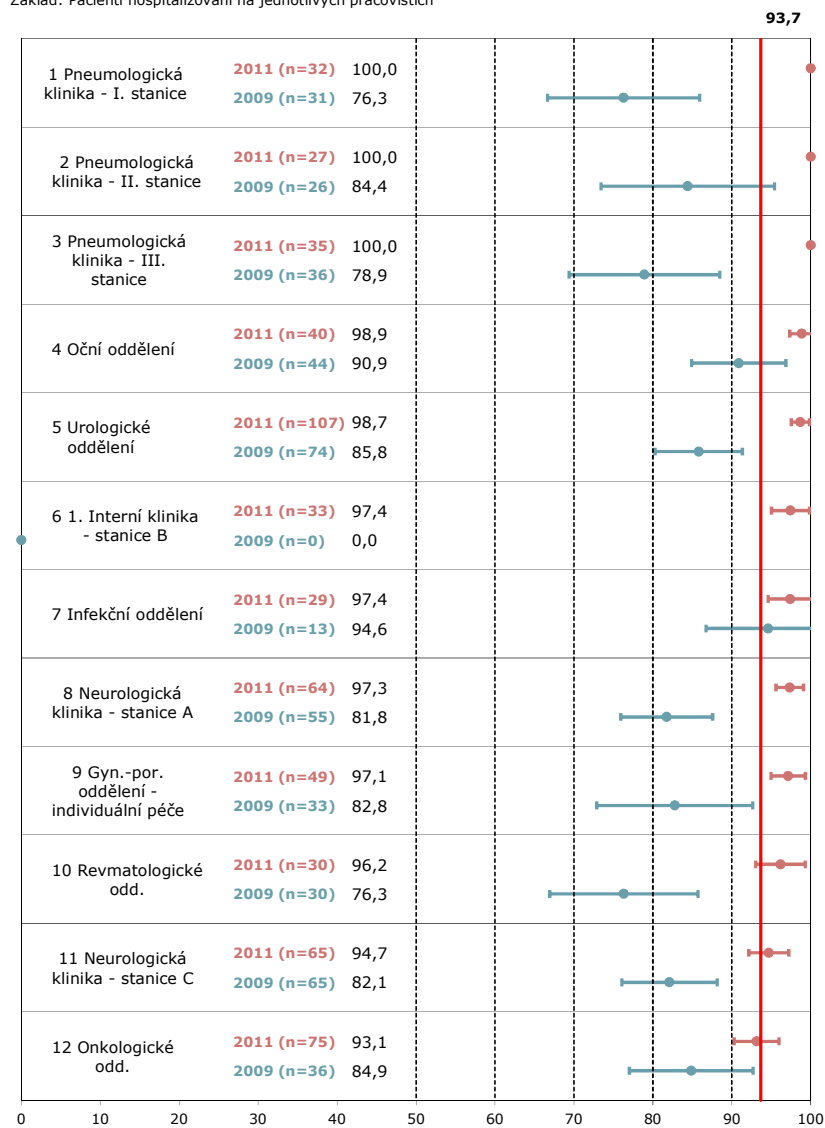
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Propuštění a pokračování péče

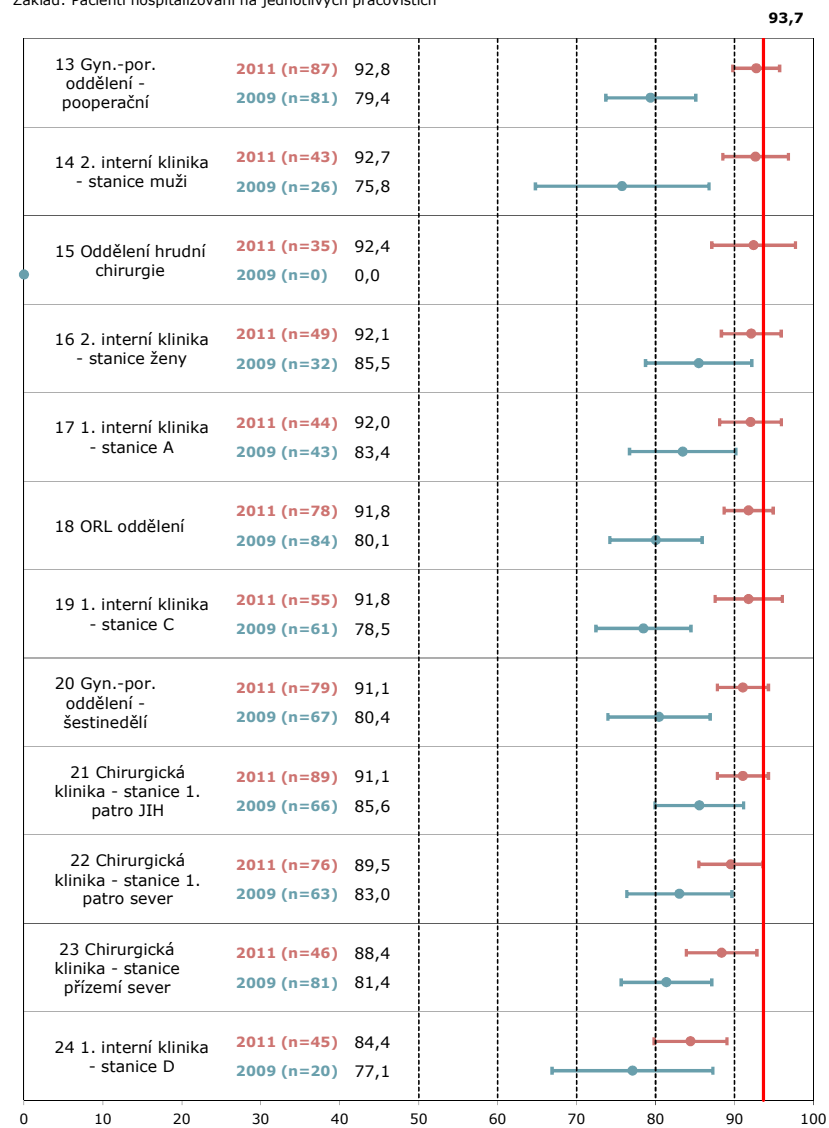
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2011

| | 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 - stanice A | - | - | | | | - | - | | |
| 1. Interní klinika - stanice B | | | | | + | - | + | | |
| 1. interní klinika - stanice C | | | | | | | | | |
| 1. interní klinika - stanice D | - | | | - | | - | | | - |
| 2. interní klinika - stanice muži | - | - | | - | - | | | | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | | | - | - | | | - | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | | | | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | | - | - | - | | - | | - |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | - | - | - | - | | - | | - |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | - | - | | - | - | | | | - |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | | | | | | | - | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | + | | | | | | | |
| Neurologická klinika - stanice A | + | + | + | + | + | + | + | | + |
| Neurologická klinika - stanice C | - | - | | - | - | | - | | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | + | + | + | + | + | + | | + |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | + | | + | + | + | + | | + |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | + | + | + | + | + | + | | + |
| Urologické oddělení | + | | + | + | + | + | | + | + |
| Oční oddělení | + | + | | + | | | + | | + |
| Onkologické odd. | | | | | | | | | |
| ORL oddělení | | | | | | - | | | |
| Infekční oddělení | | | | + | | | | - | |
| Revmatologické odd. | + | | | | | | | | |

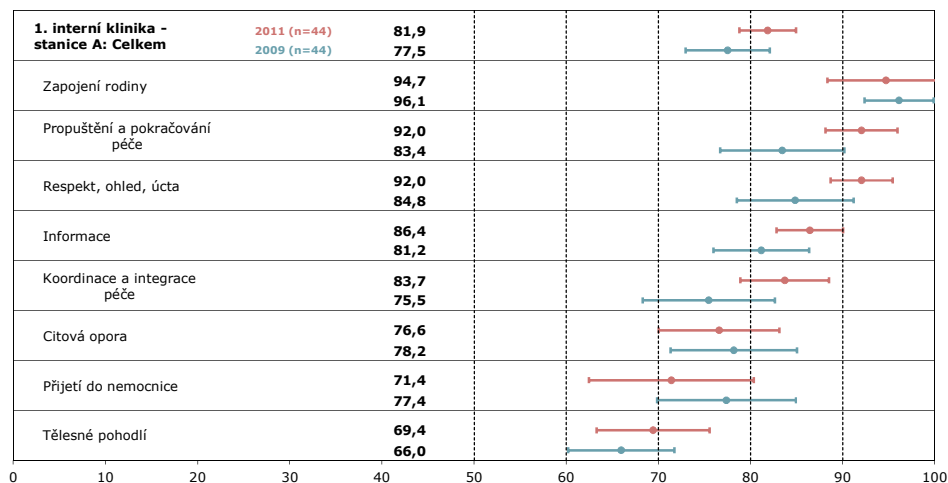
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

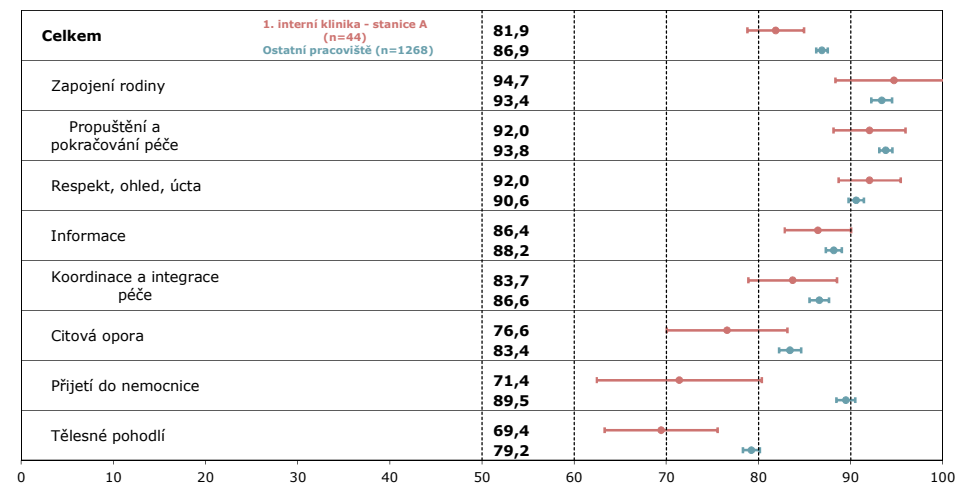
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

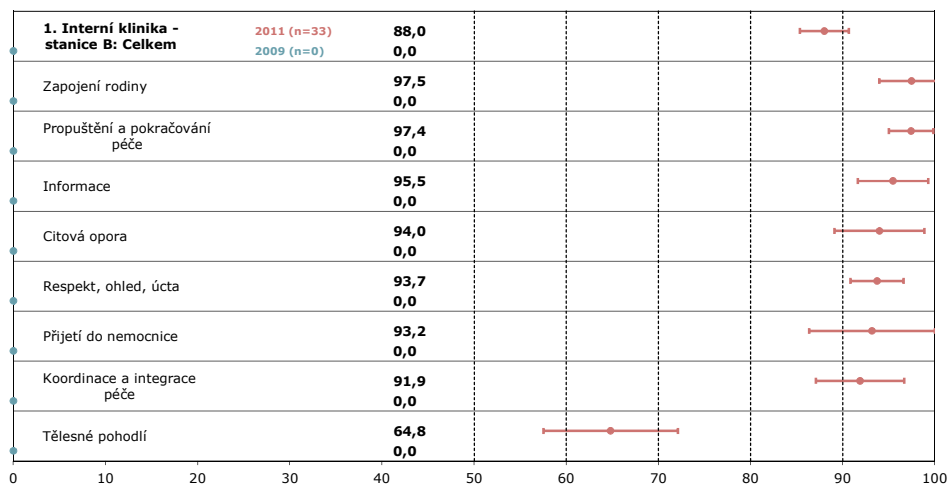
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

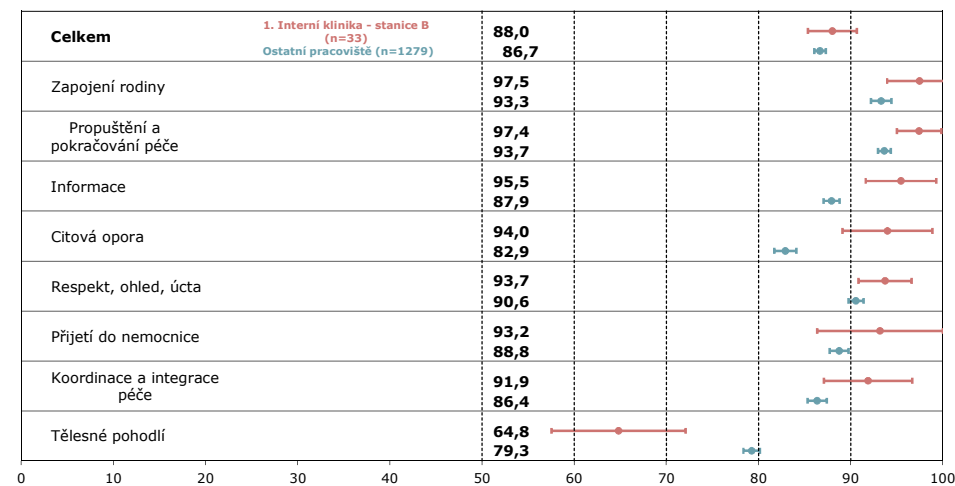
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

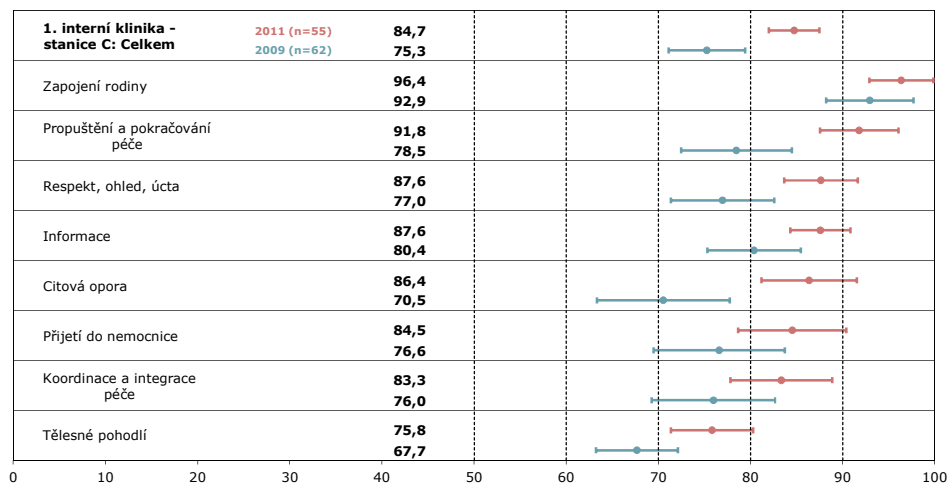


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

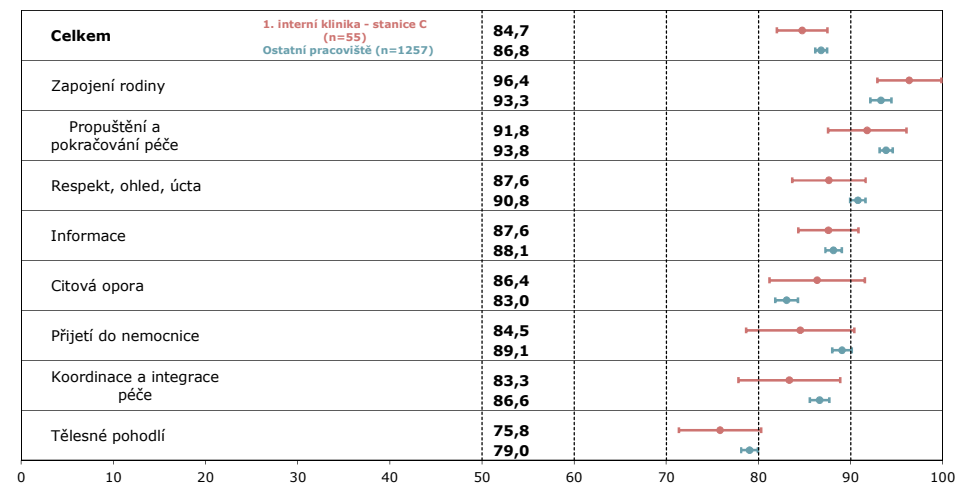
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

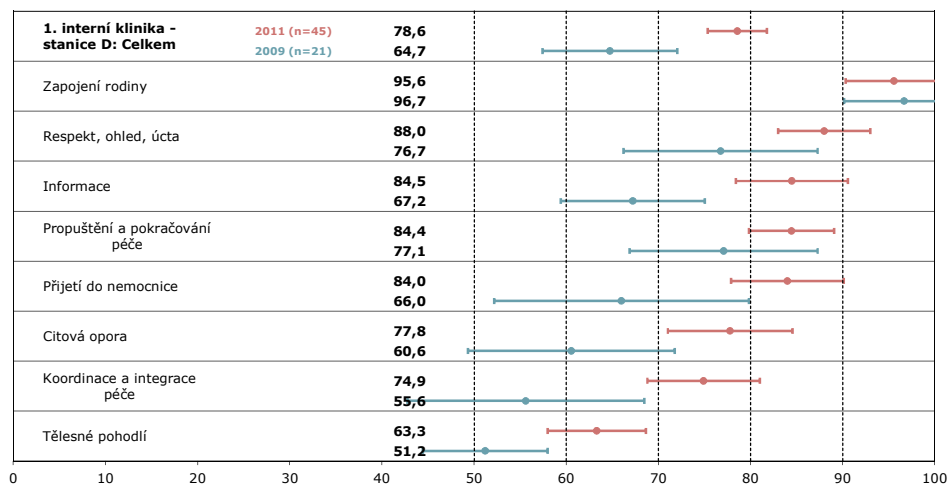
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

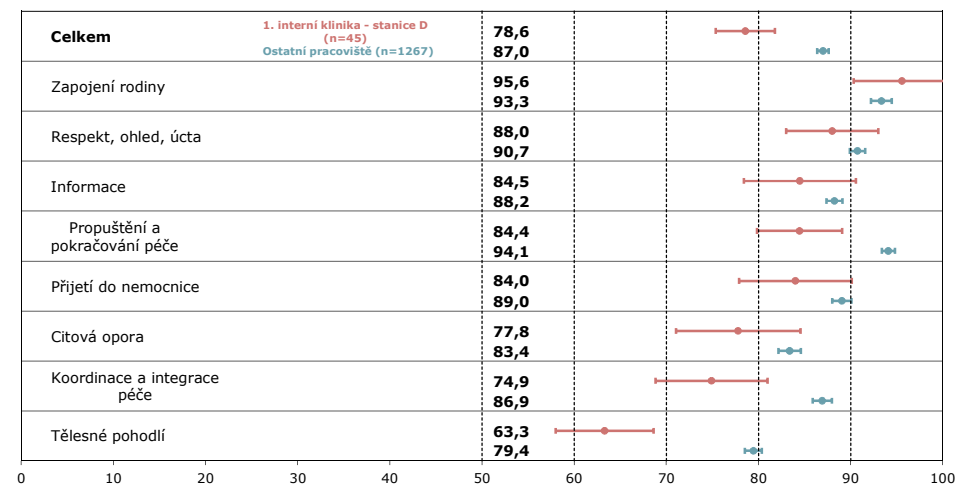
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

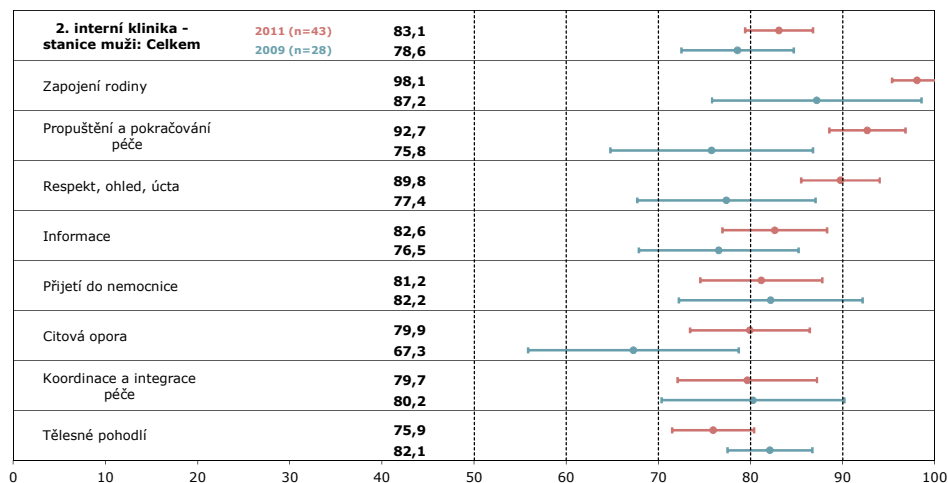


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

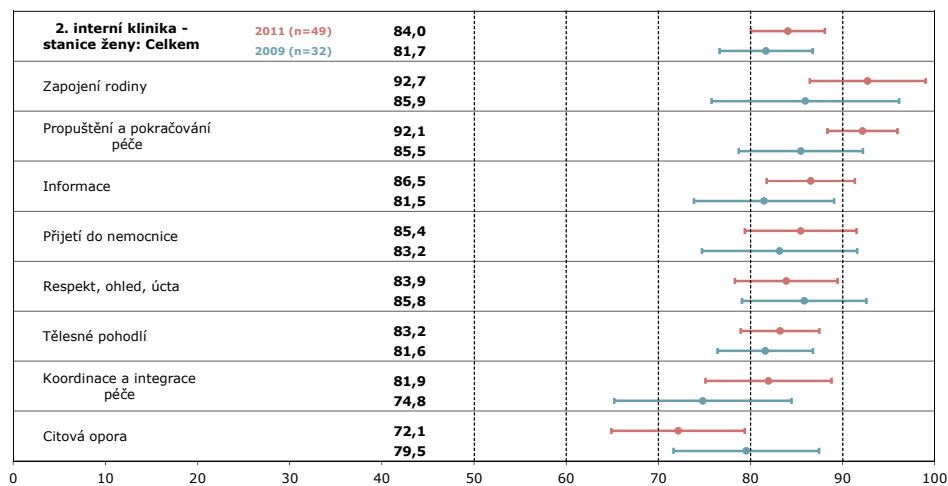
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

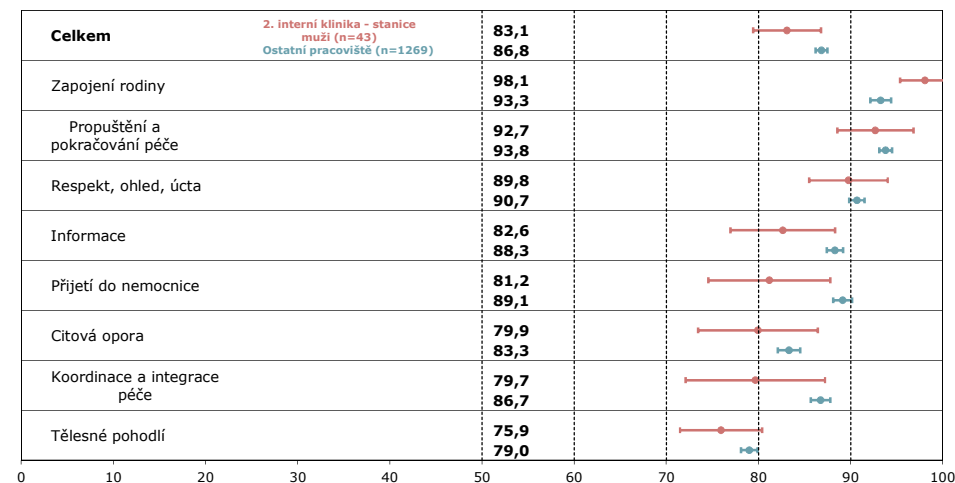
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

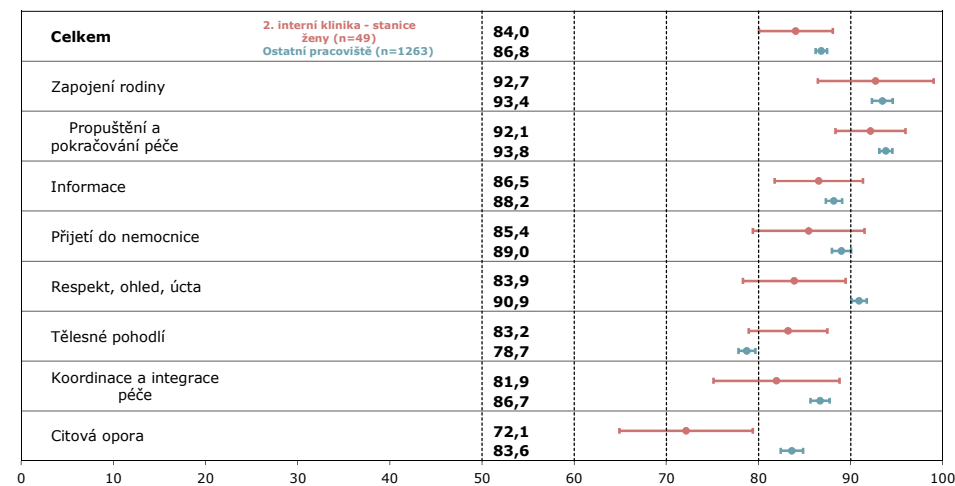
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

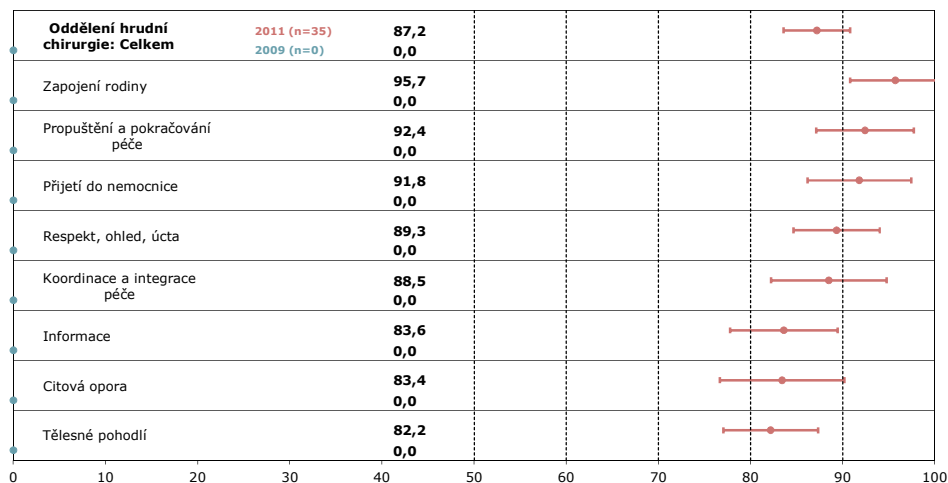


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

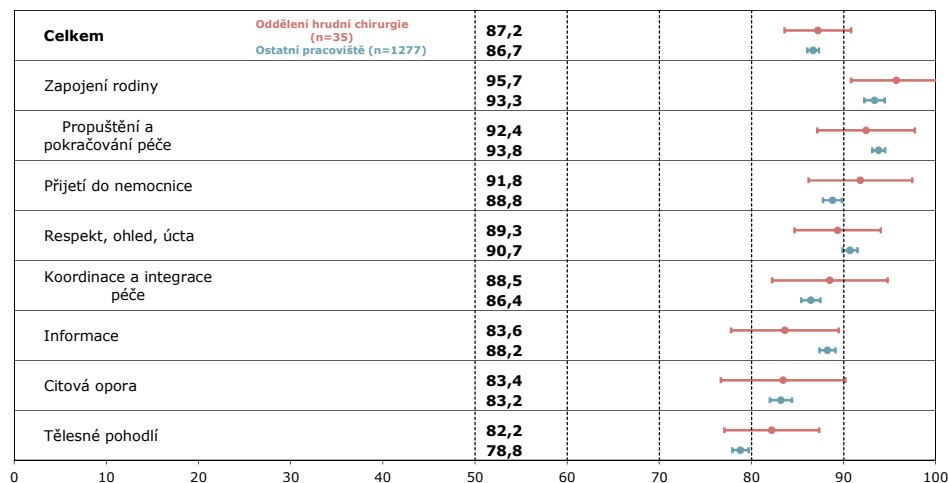
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

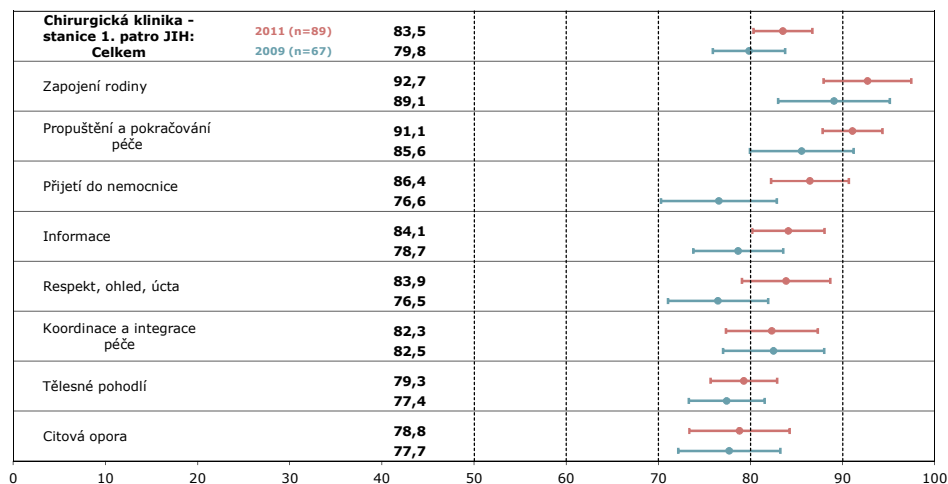
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

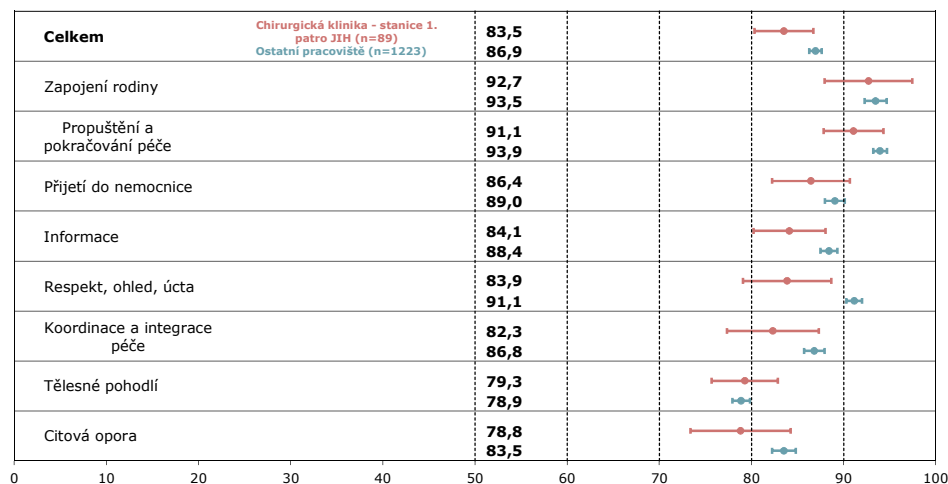
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

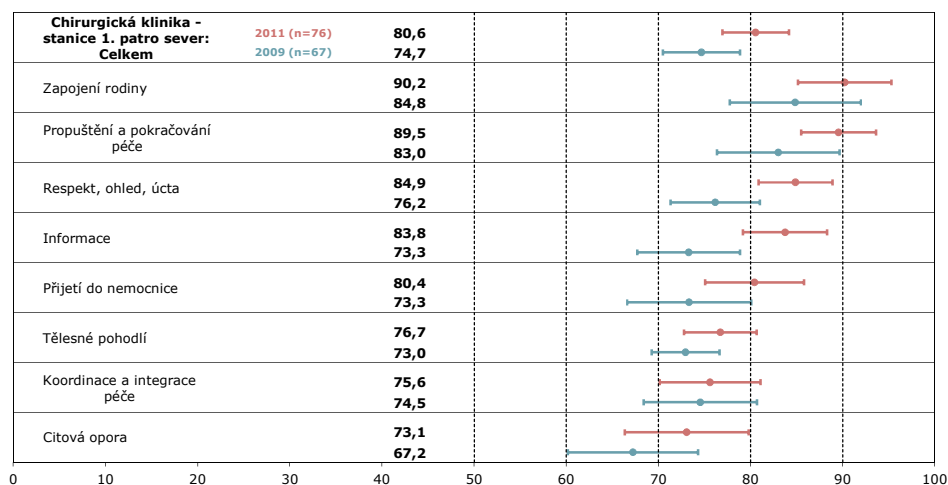


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

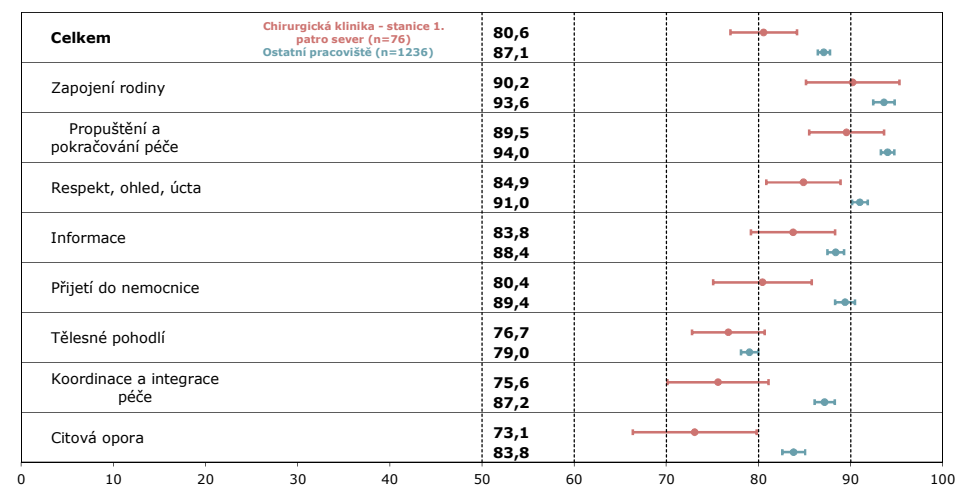
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

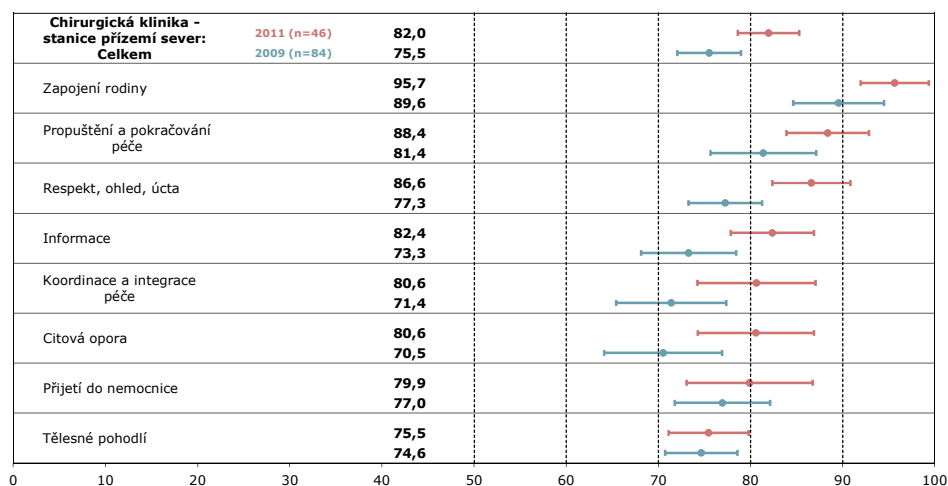
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

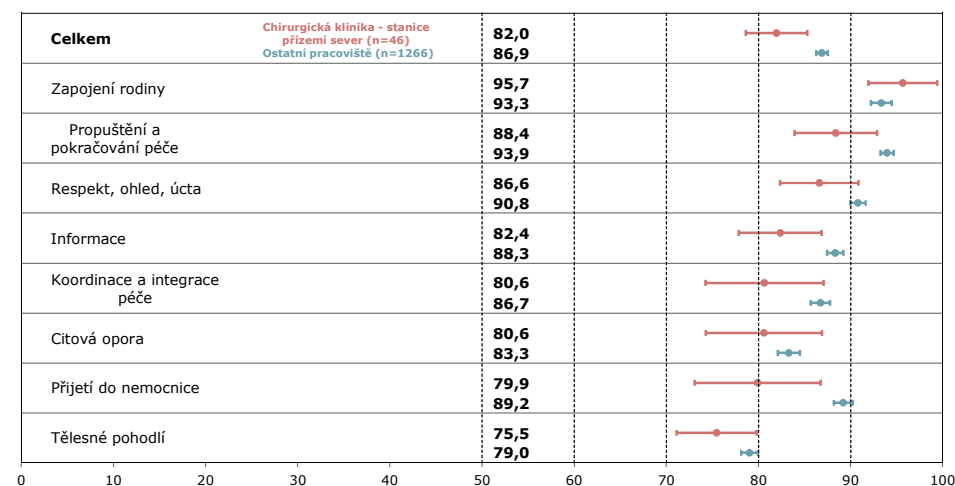
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

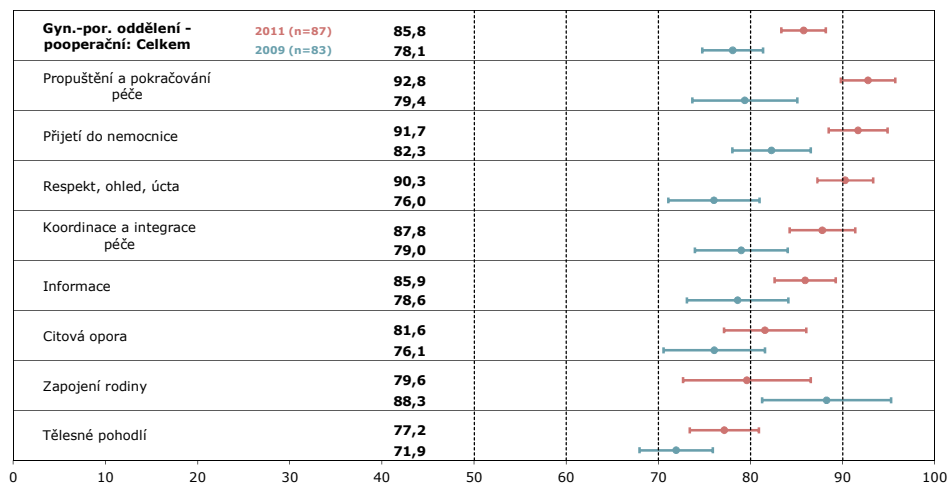


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

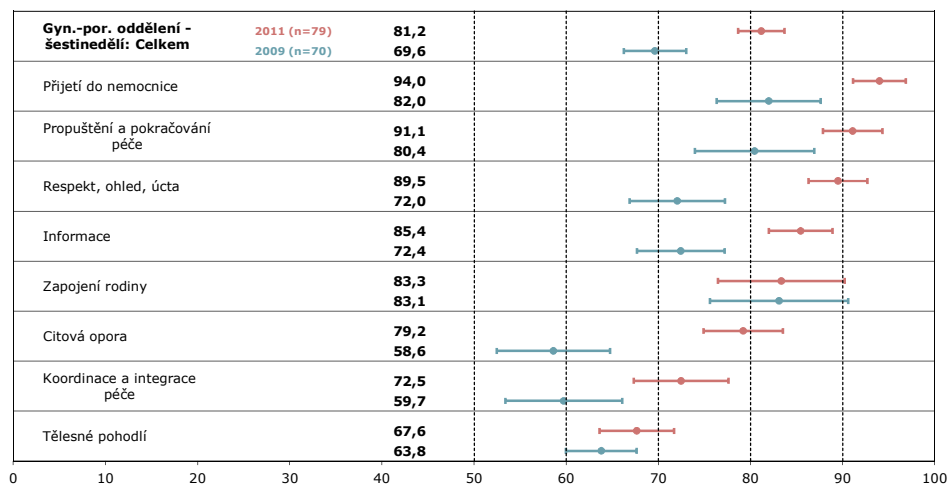
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

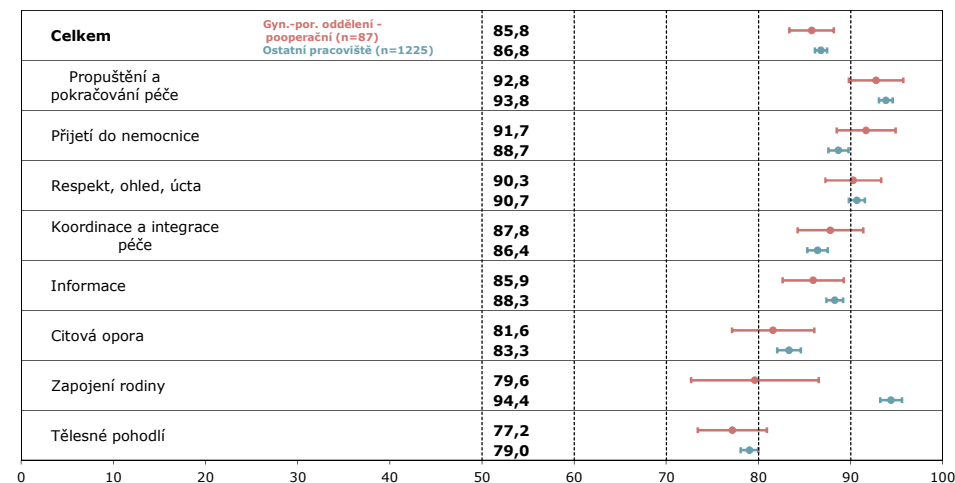
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

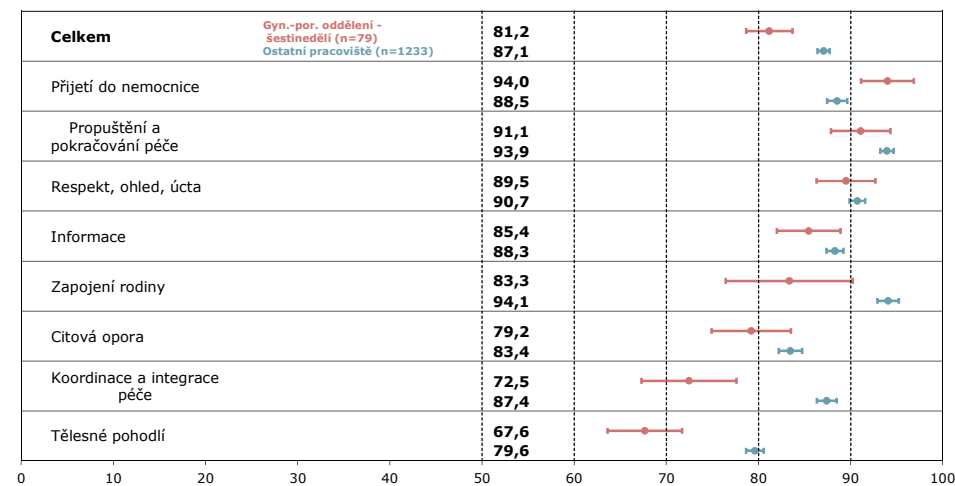
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

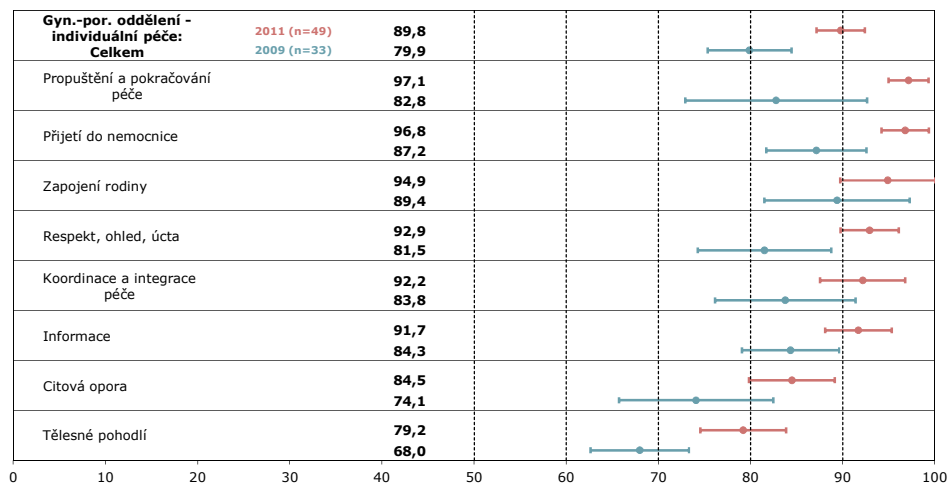


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

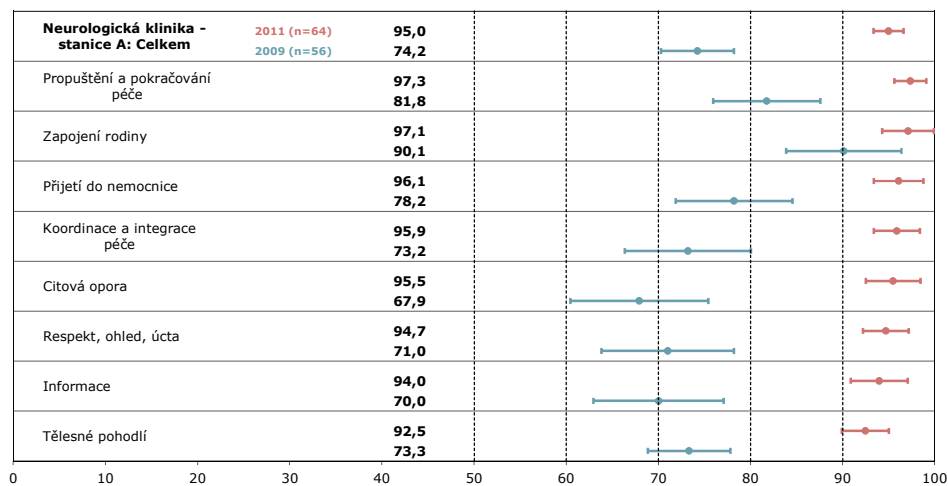
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

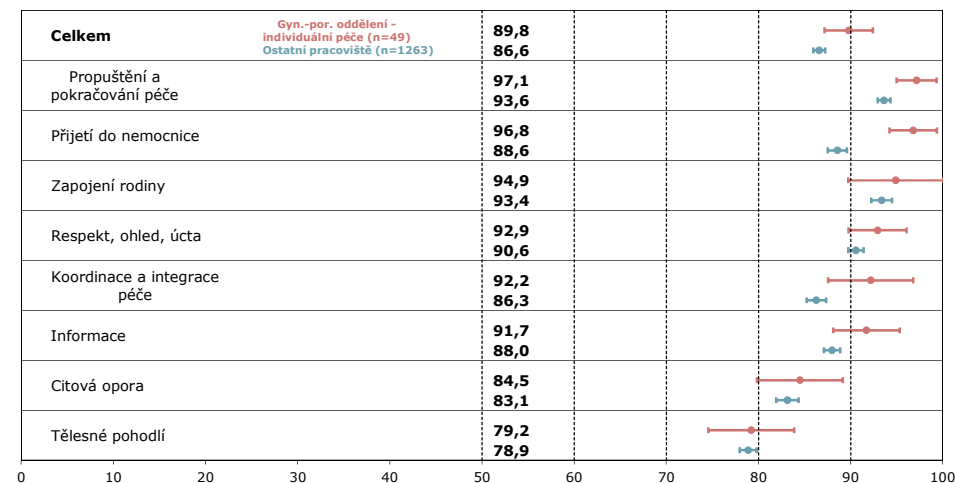
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

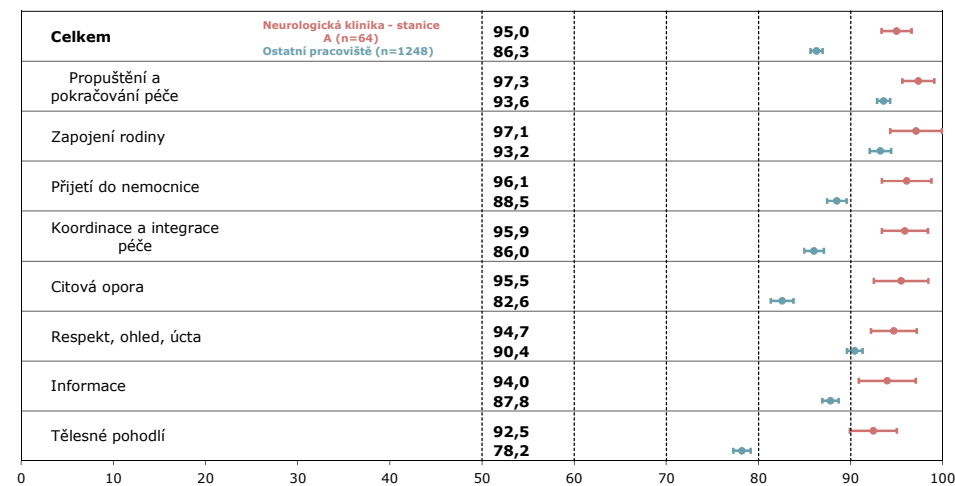
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

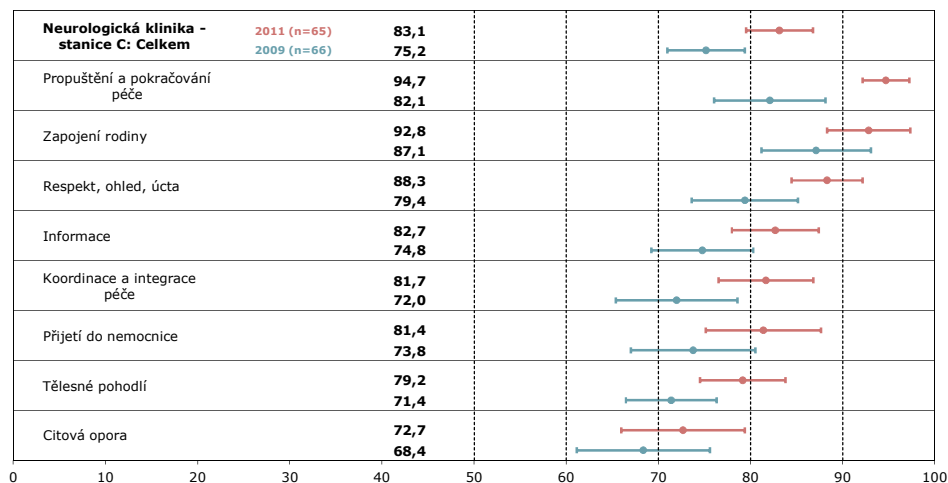


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

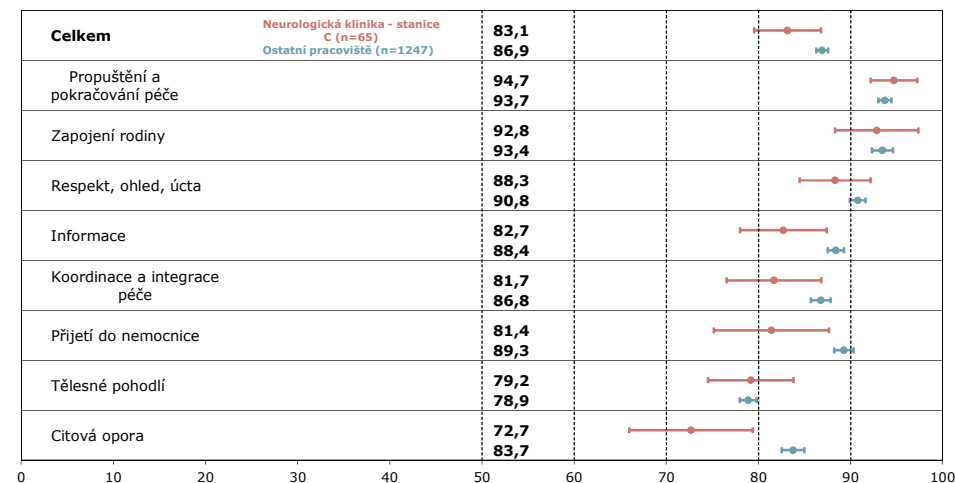
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

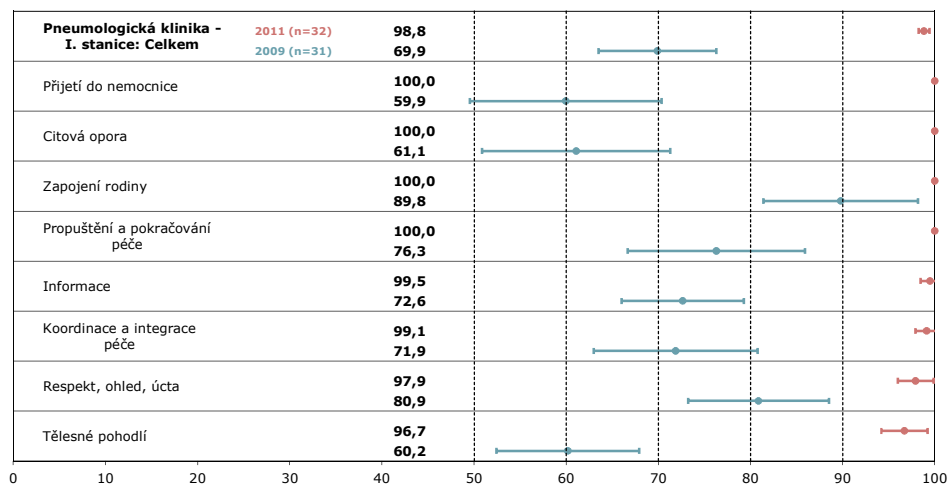
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

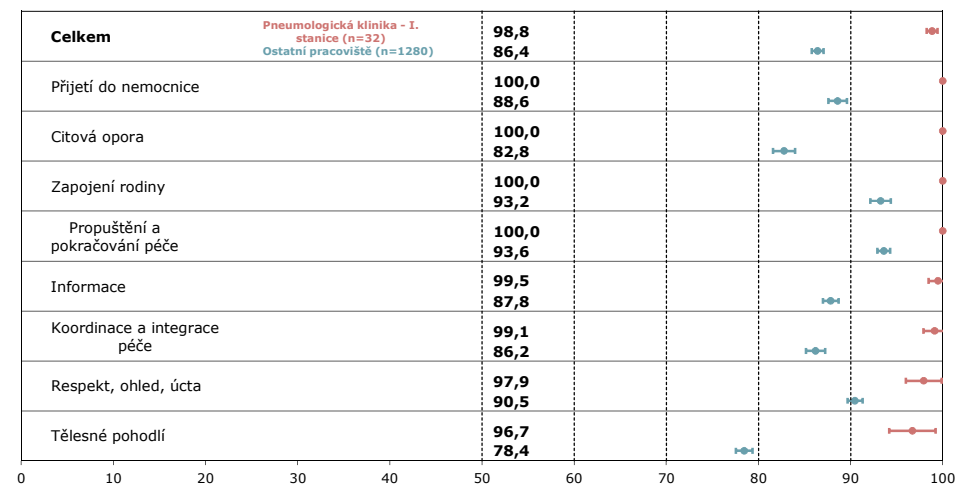
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

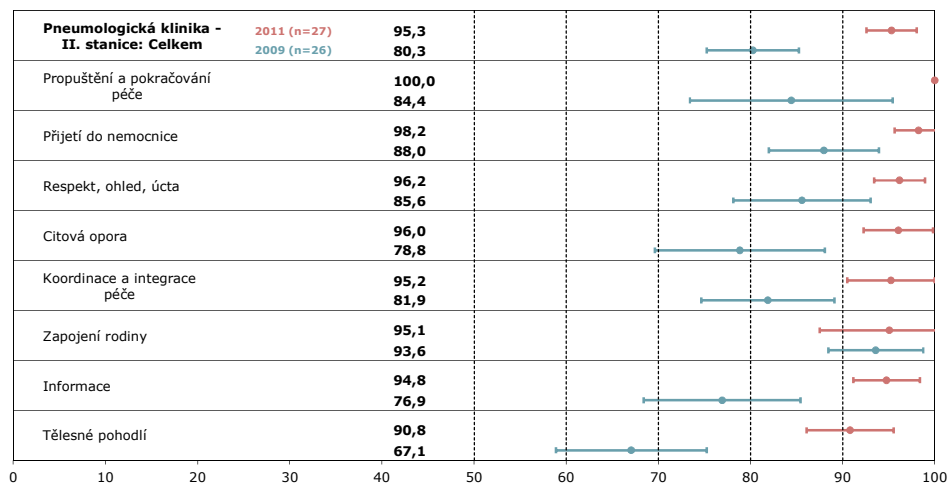


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

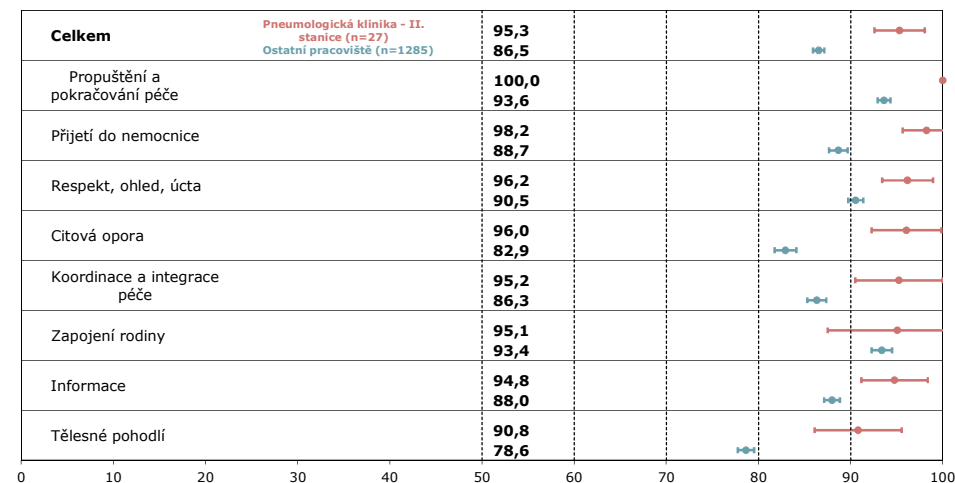
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

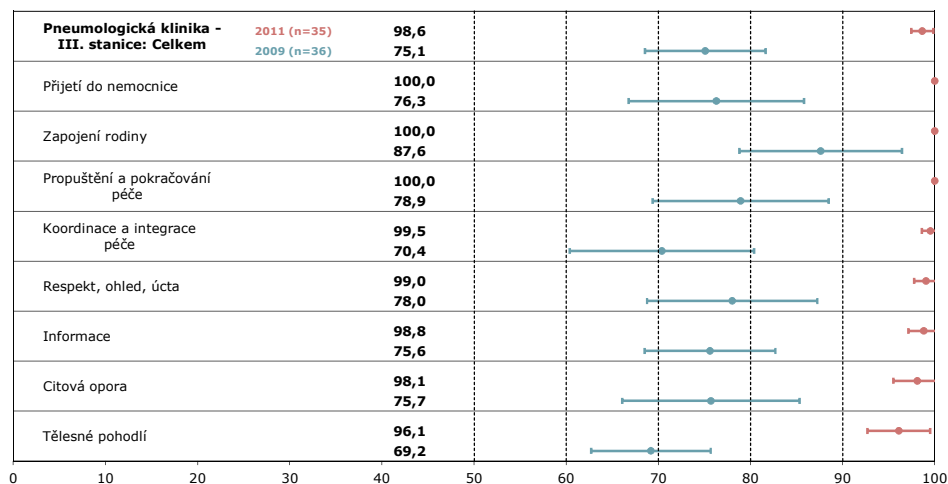
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

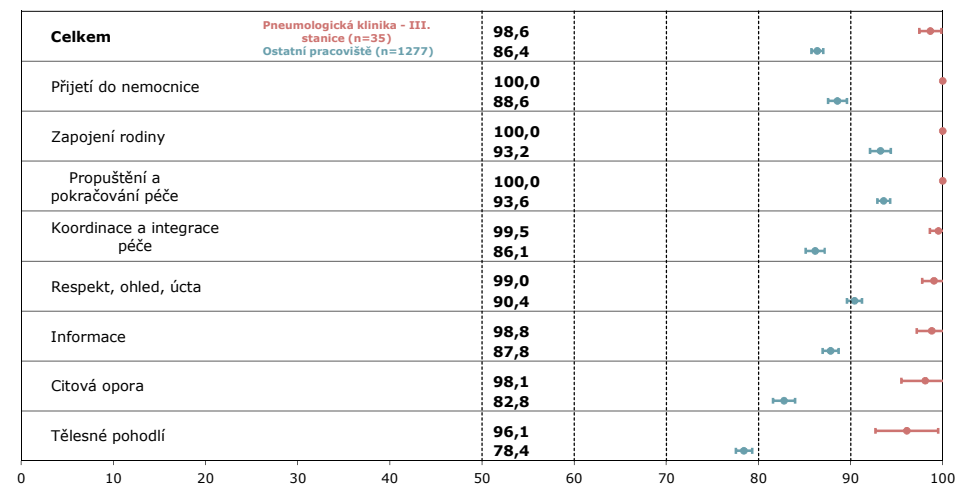
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

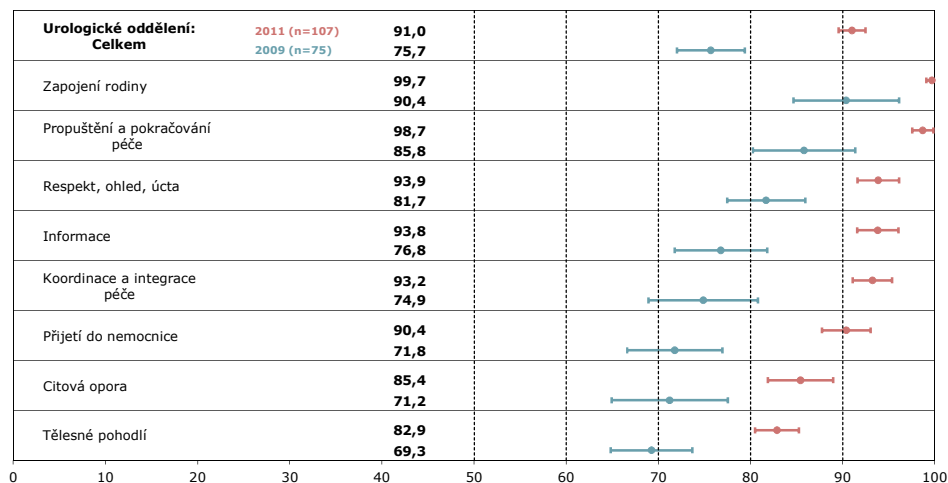


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

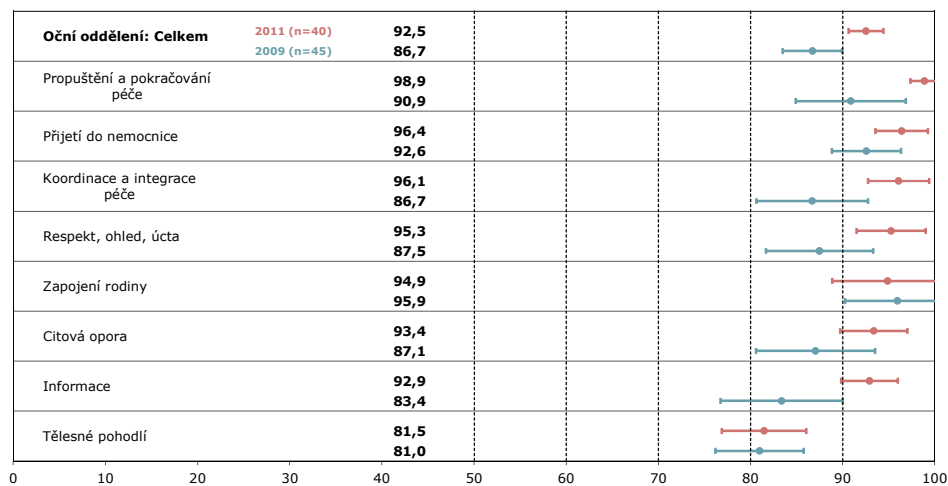
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

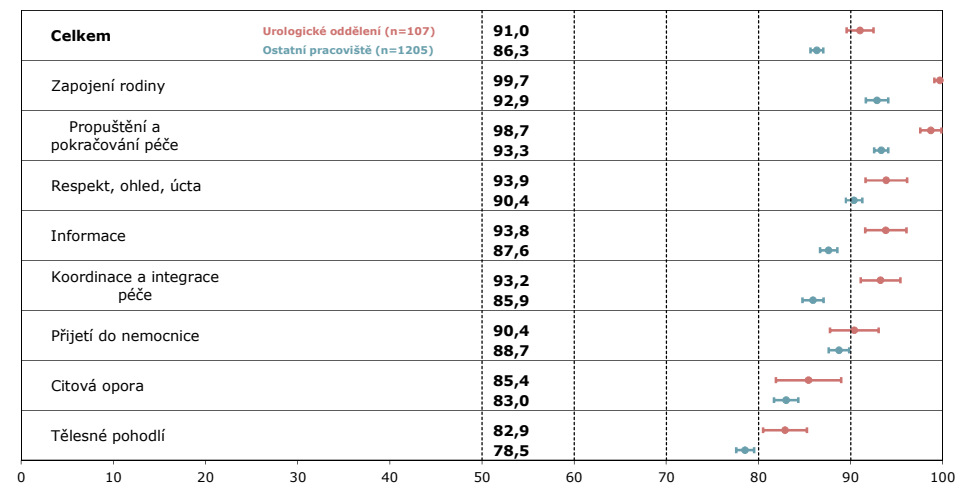
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

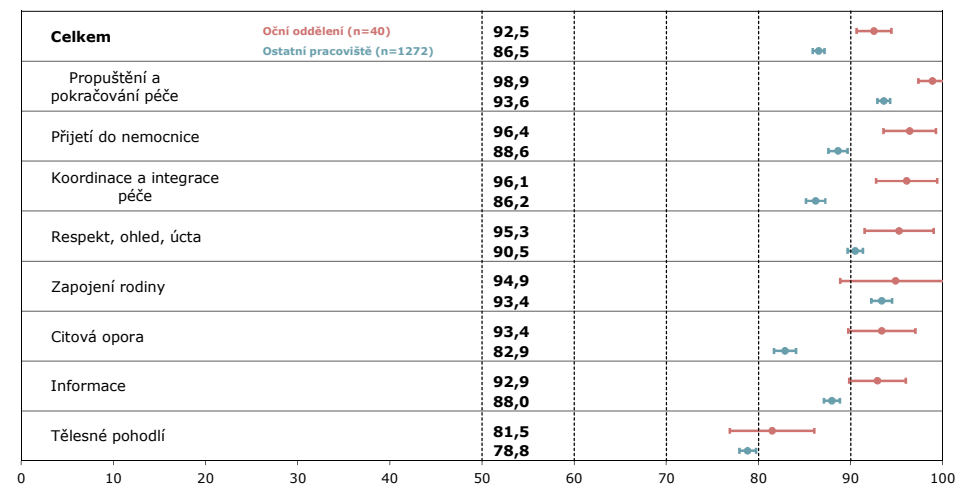
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

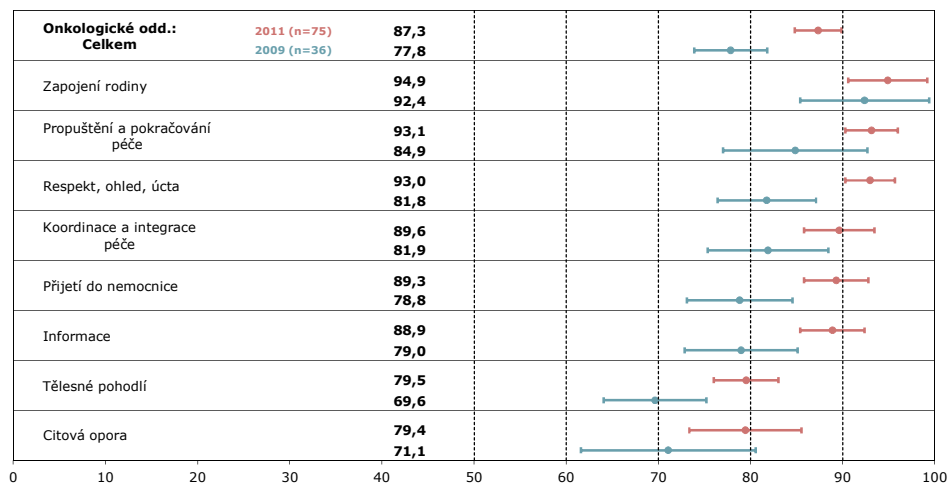


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

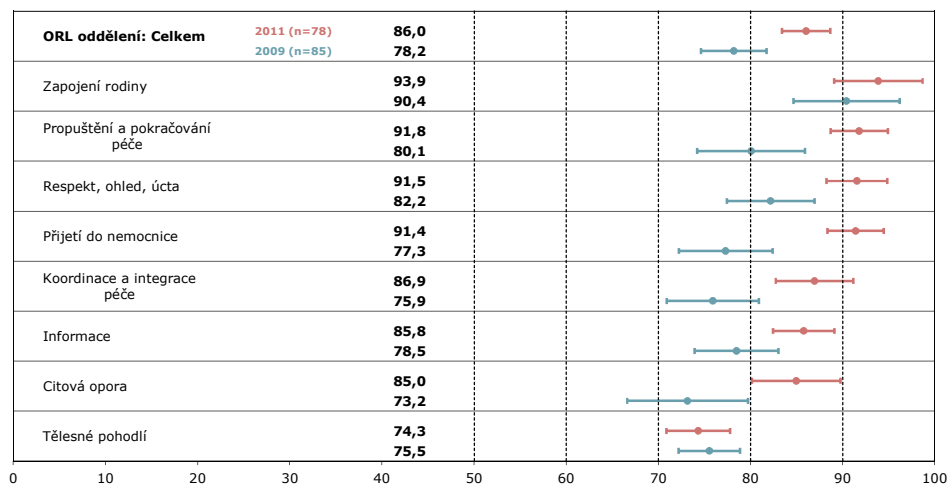
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

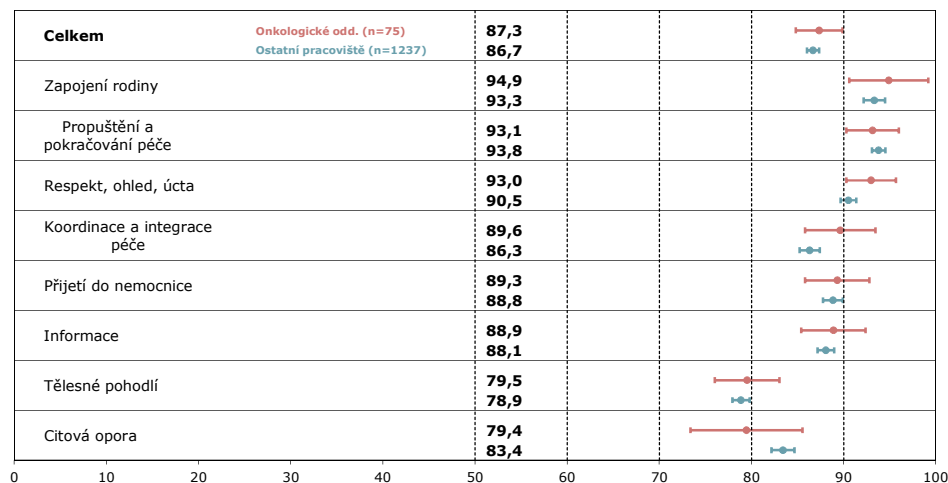
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

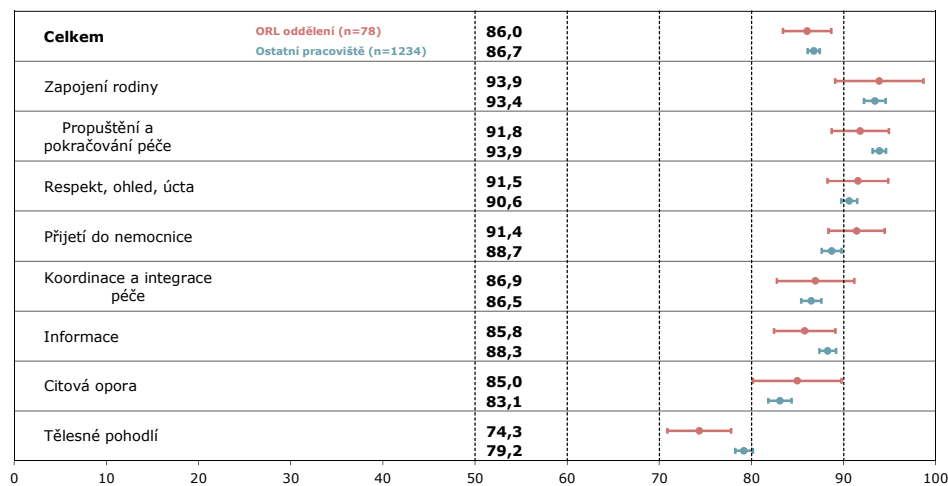
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

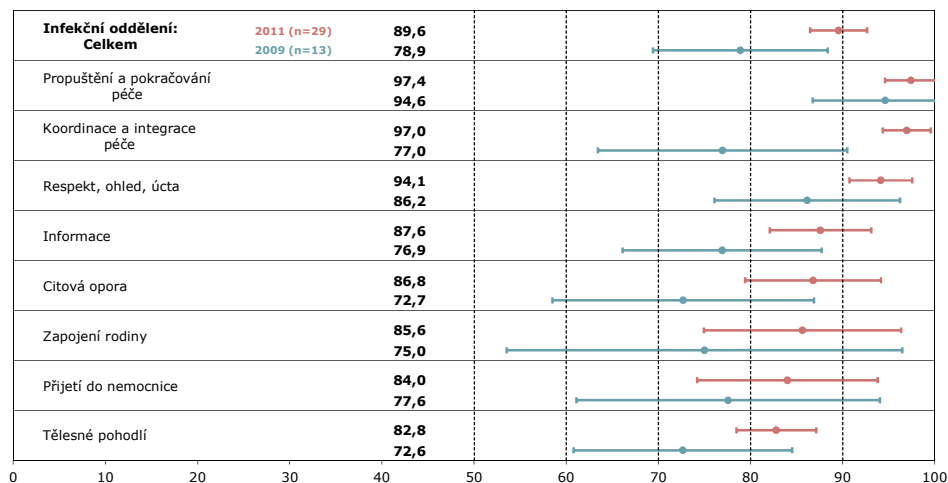


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

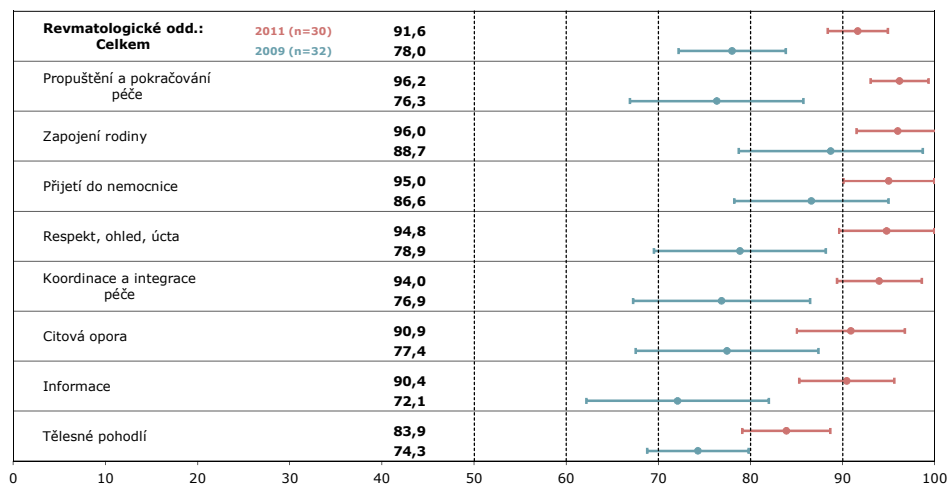
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Dynamika spokojenosti

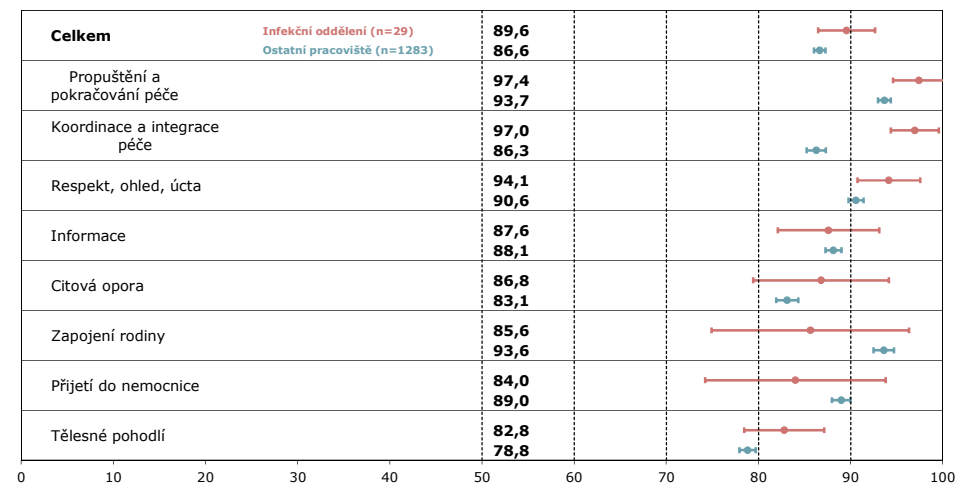
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

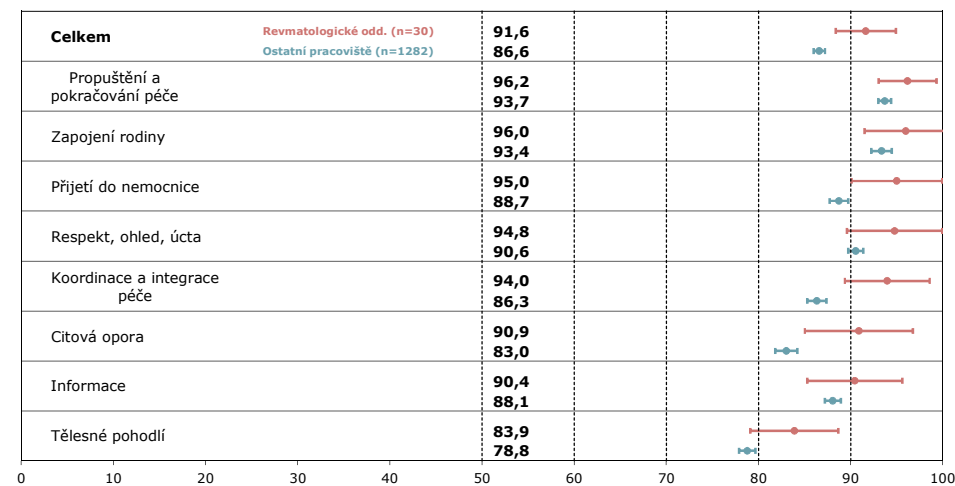
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



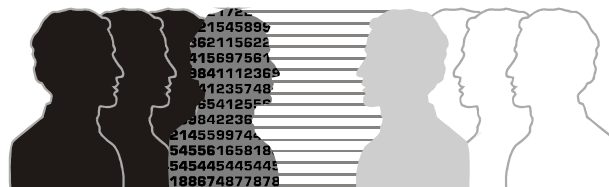
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



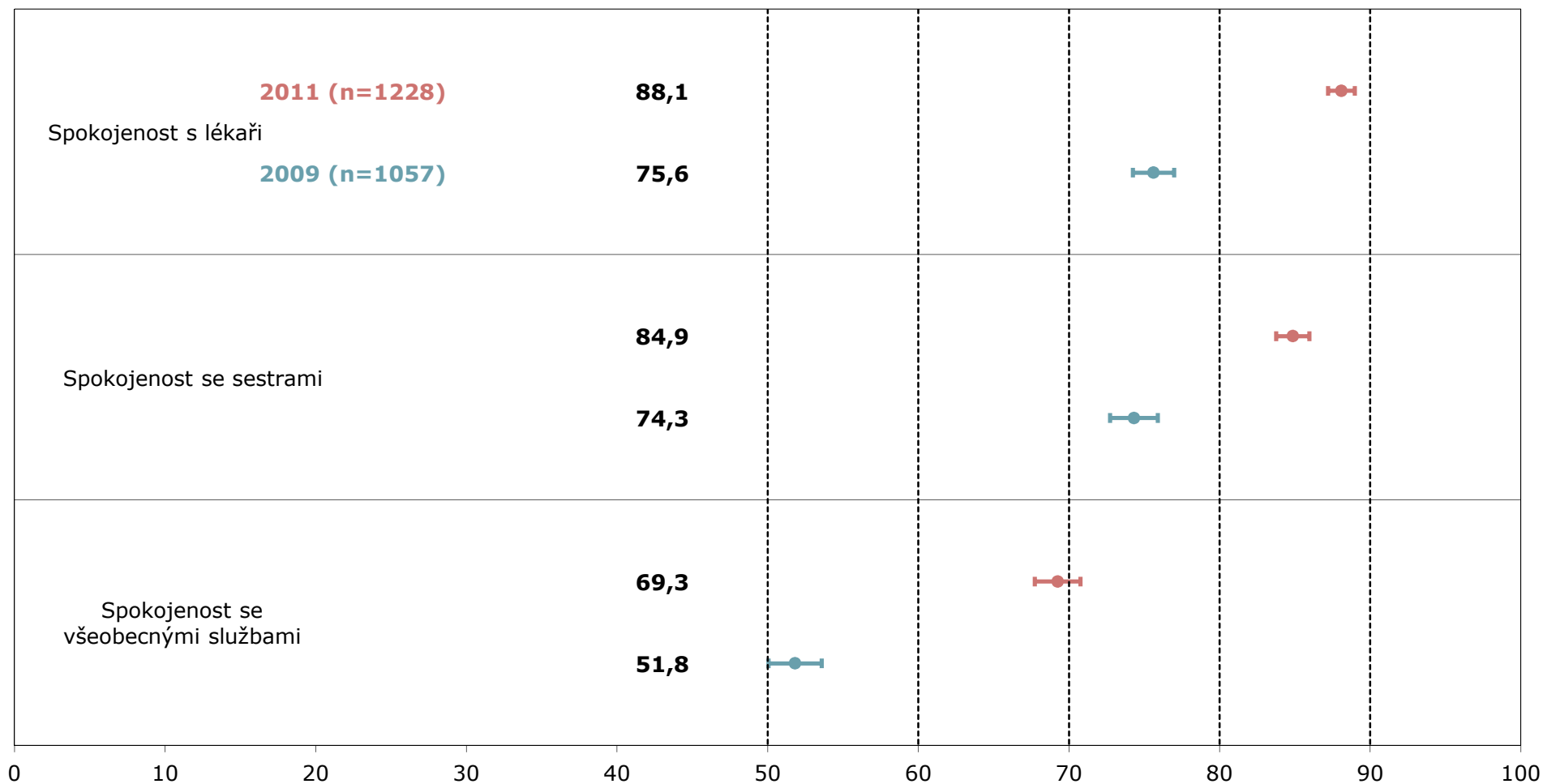
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Thomayerova nemocnice: Spokojenost s personálem

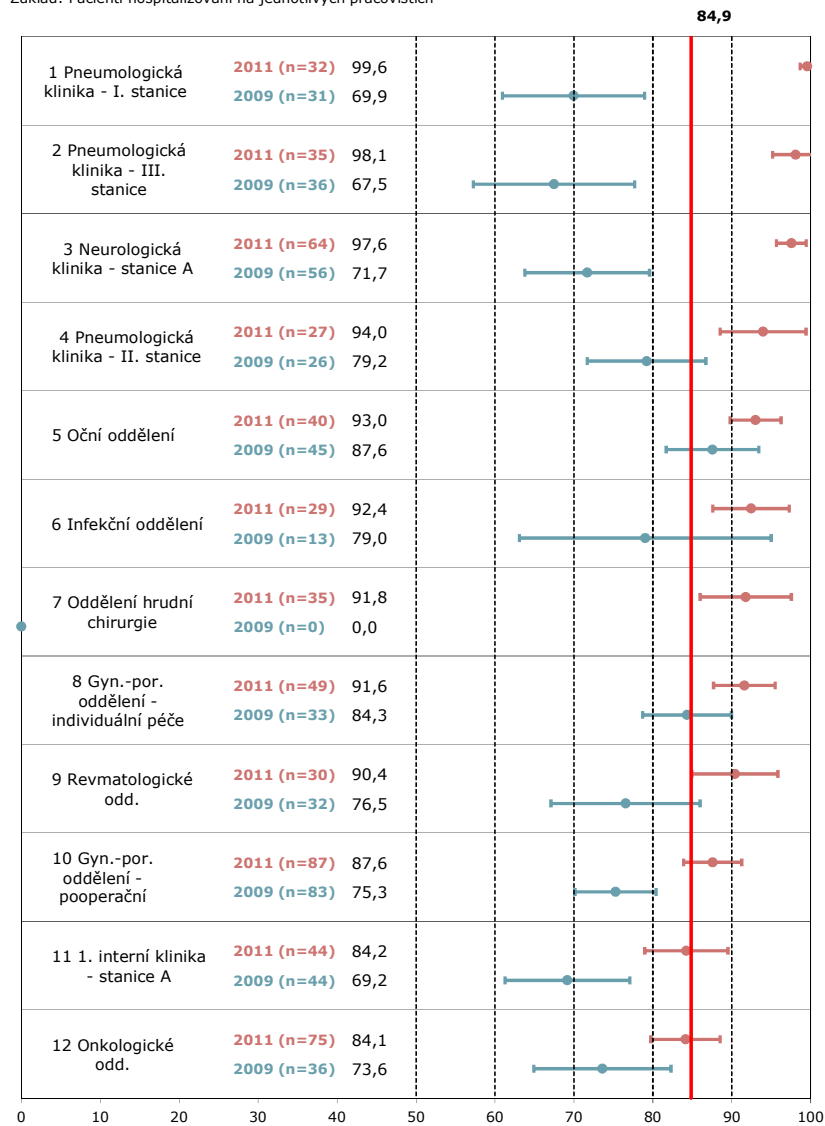
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost se sestrami

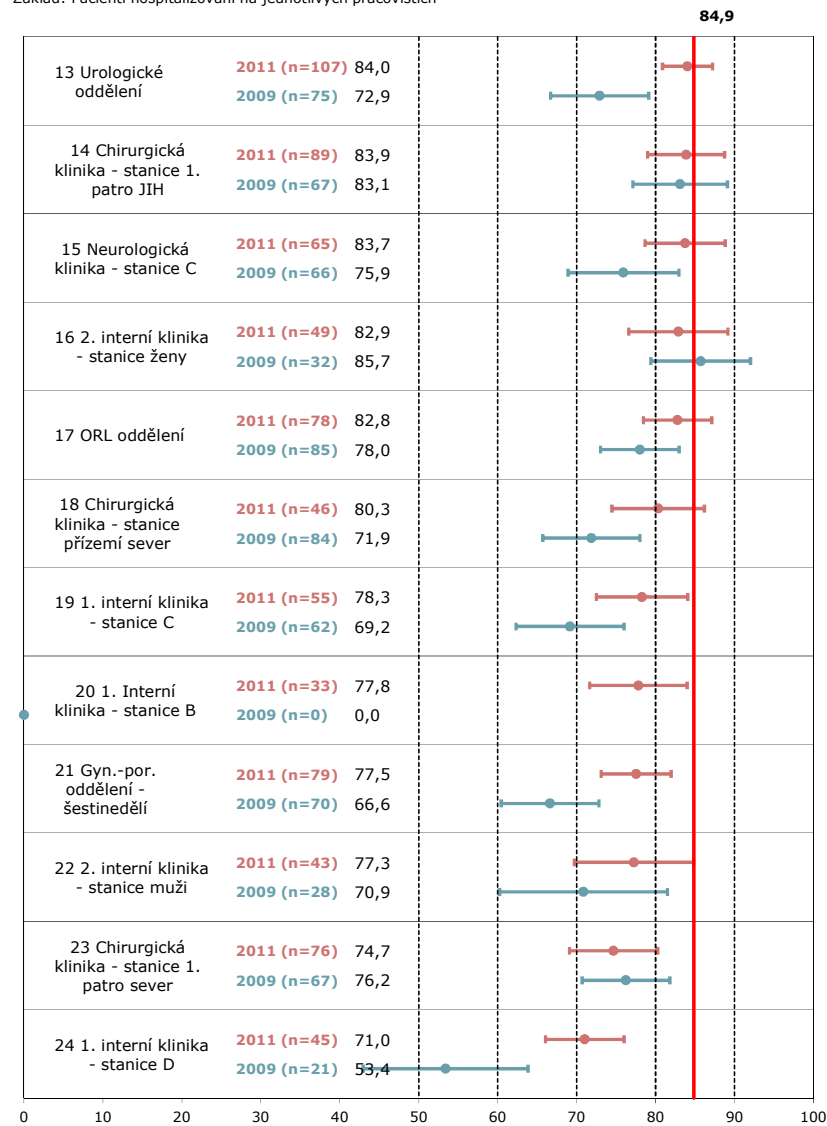
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost se sestrami

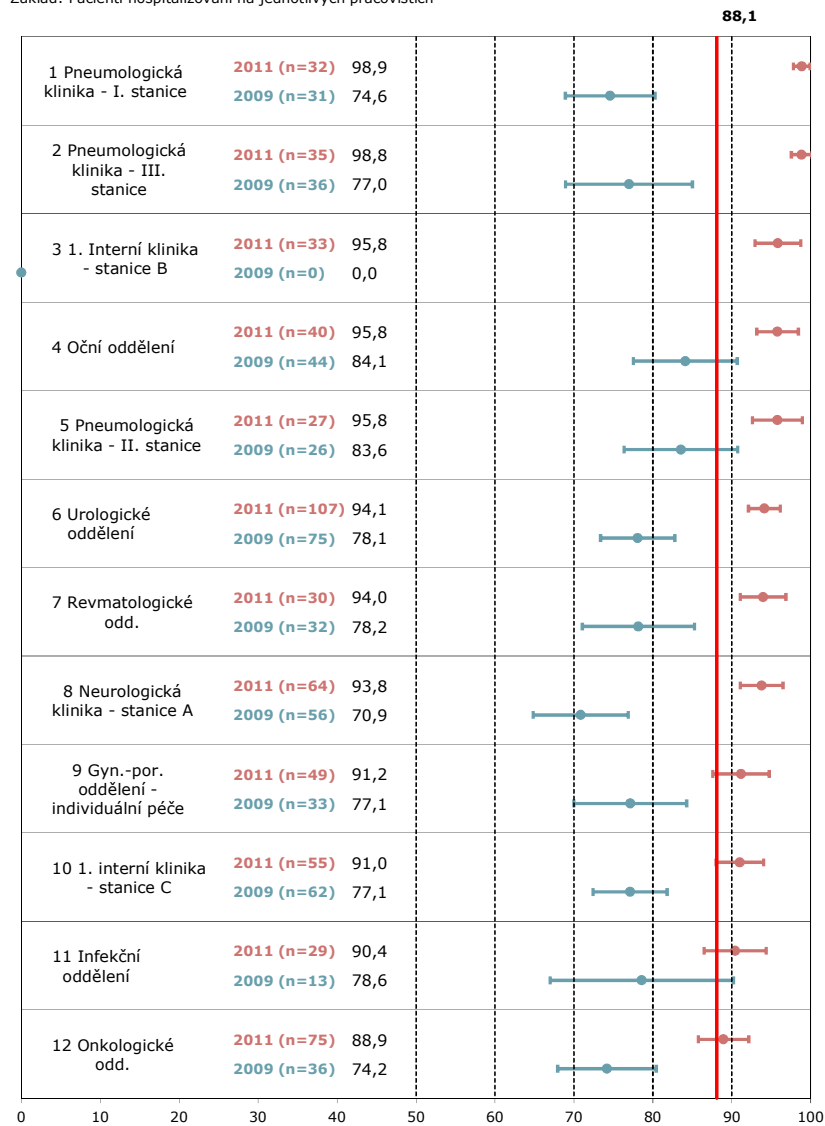
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost s lékaři

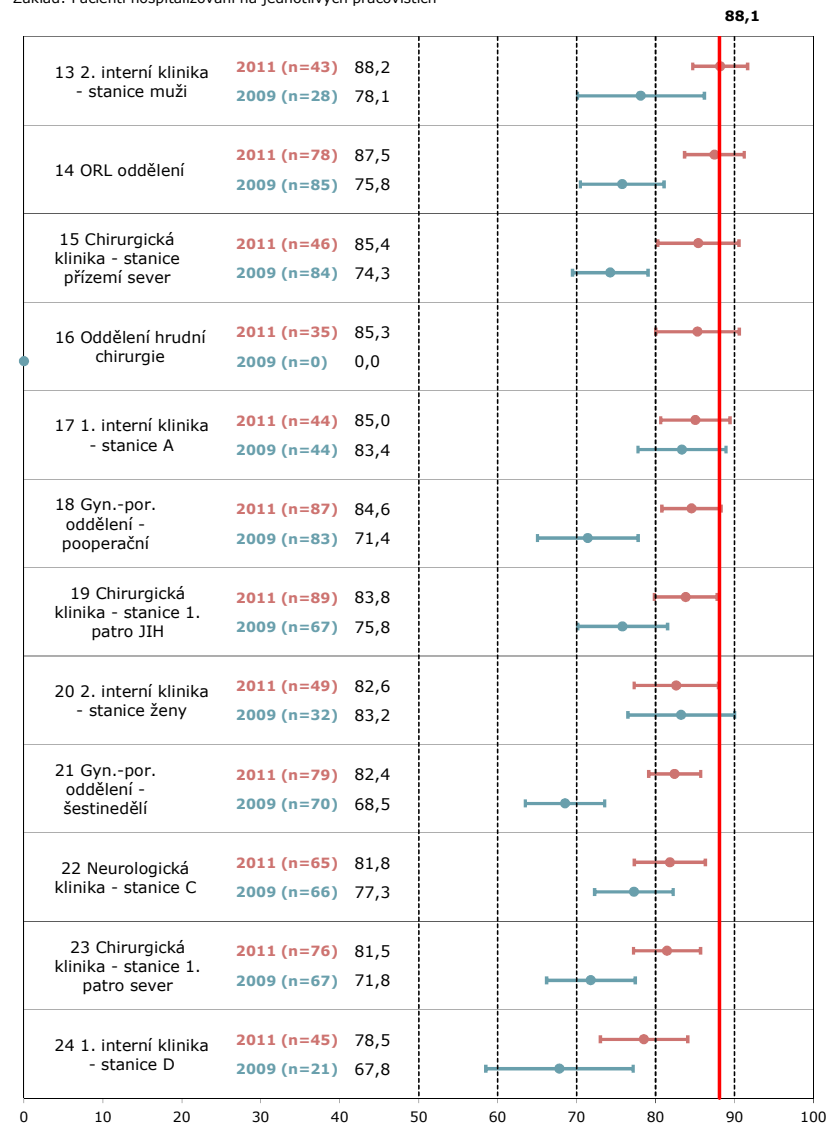
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

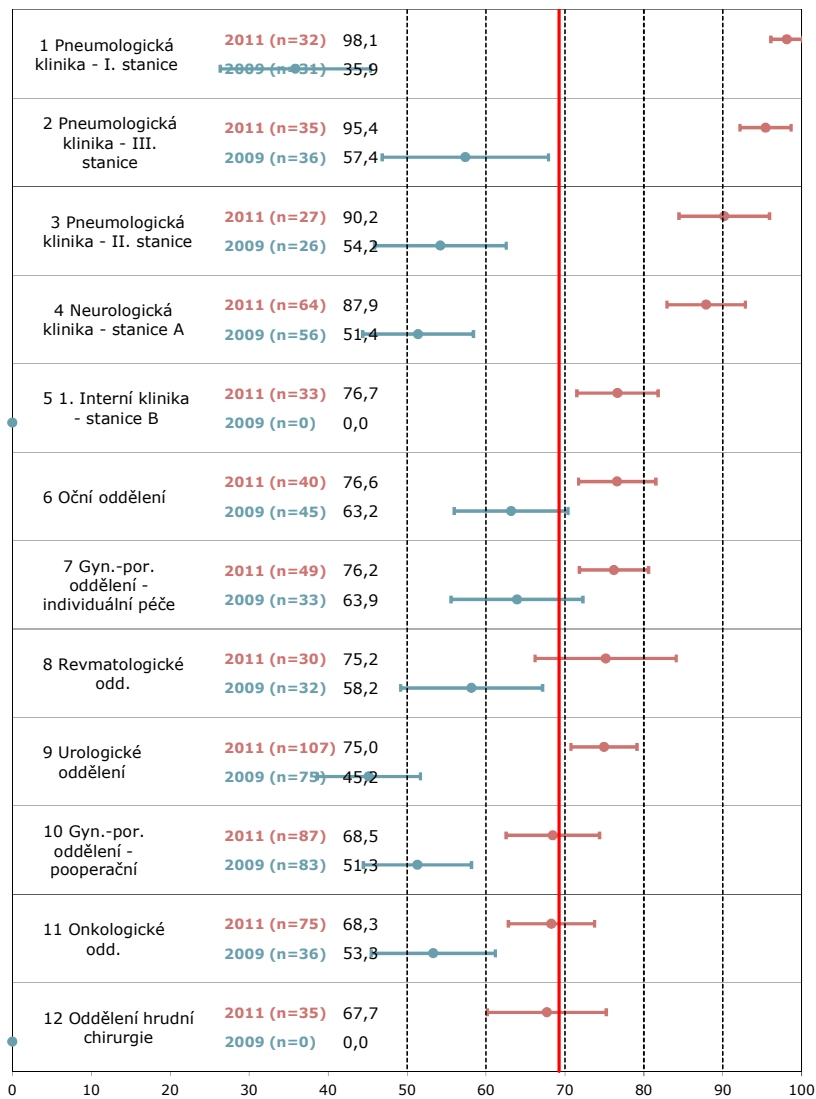


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

69,3

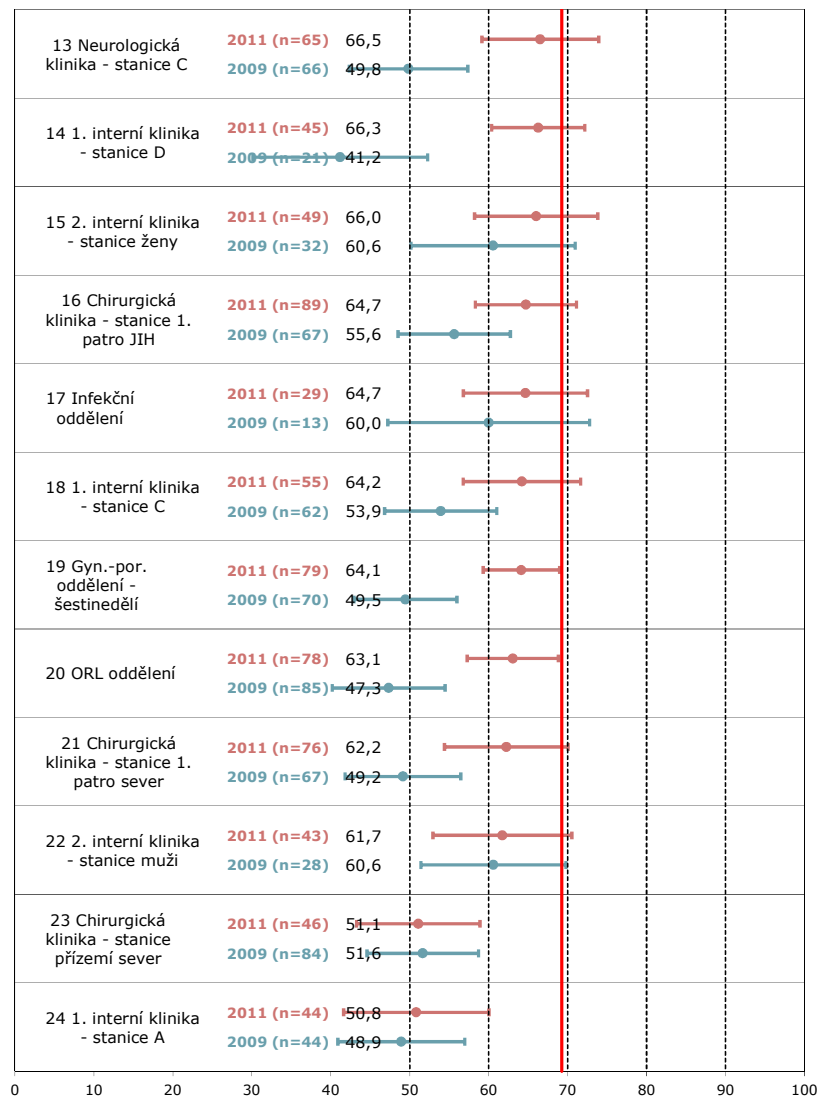


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011

Thomayerova nemocnice: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

69,3



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Thomayerova nemocnice, 2011



PŘÍLOHA 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

| Označení oddělení | N (Počet respondentů) | Průměrná spokojenost | Interval spolehlivosti výsledků | |
|---|-----------------------|----------------------|---------------------------------|------|
| Souhrnná spokojenost | 1229 | 86,7 | 86,1 | 87,4 |
| 1 Pneumologická klinika - I. stanice | 32 | 98,8 | 98,2 | 99,4 |
| 2 Pneumologická klinika - III. stanice | 35 | 98,6 | 97,4 | 99,8 |
| 3 Pneumologická klinika - II. stanice | 27 | 95,3 | 92,6 | 98,0 |
| 4 Neurologická klinika - stanice A | 64 | 95,0 | 93,3 | 96,6 |
| 5 Oční oddělení | 40 | 92,5 | 90,6 | 94,4 |
| 6 Revmatologické odd. | 30 | 91,6 | 88,4 | 94,9 |
| 7 Urologické oddělení | 107 | 91,0 | 89,6 | 92,5 |
| 8 Gyn.-por. oddělení - individuální péče | 49 | 89,8 | 87,2 | 92,4 |
| 9 Infekční oddělení | 29 | 89,6 | 86,5 | 92,6 |
| 10 1. Interní klinika - stanice B | 33 | 88,0 | 85,3 | 90,7 |
| 11 Onkologické odd. | 75 | 87,3 | 84,8 | 89,9 |
| 12 Oddělení hrudní chirurgie | 35 | 87,2 | 83,6 | 90,8 |
| 13 ORL oddělení | 78 | 86,0 | 83,4 | 88,7 |
| 14 Gyn.-por. oddělení - pooperační | 87 | 85,8 | 83,4 | 88,2 |
| 15 1. interní klinika - stanice C | 55 | 84,7 | 82,0 | 87,5 |
| 16 2. interní klinika - stanice ženy | 49 | 84,0 | 80,0 | 88,1 |
| 17 Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | 89 | 83,5 | 80,3 | 86,7 |
| 18 Neurologická klinika - stanice C | 65 | 83,1 | 79,5 | 86,8 |
| 19 2. interní klinika - stanice muži | 43 | 83,1 | 79,4 | 86,8 |
| 20 Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | 46 | 82,0 | 78,6 | 85,3 |
| 21 1. interní klinika - stanice A | 44 | 81,9 | 78,8 | 84,9 |
| 22 Gyn.-por. oddělení - šestinedělí | 79 | 81,2 | 78,6 | 83,7 |
| 23 Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | 76 | 80,6 | 76,9 | 84,2 |
| 24 1. interní klinika - stanice D | 45 | 78,6 | 75,3 | 81,8 |

| Označení oddělení | N (Počet respondentů) | Průměrná spokojenost | Interval spolehlivosti výsledků | |
|---|-----------------------|----------------------|---------------------------------|-------|
| Spokojenost se sestrami | 1229 | 84,9 | 83,8 | 86,0 |
| 1 Pneumologická klinika - I. stanice | 32 | 99,6 | 98,7 | 100,4 |
| 2 Pneumologická klinika - III. stanice | 35 | 98,1 | 95,2 | 101,0 |
| 3 Neurologická klinika - stanice A | 64 | 97,6 | 95,7 | 99,4 |
| 4 Pneumologická klinika - II. stanice | 27 | 94,0 | 88,5 | 99,4 |
| 5 Oční oddělení | 40 | 93,0 | 89,8 | 96,2 |
| 6 Infekční oddělení | 29 | 92,4 | 87,6 | 97,3 |
| 7 Oddělení hrudní chirurgie | 35 | 91,8 | 86,0 | 97,6 |
| 8 Gyn.-por. oddělení - individuální péče | 49 | 91,6 | 87,7 | 95,5 |
| 9 Revmatologické odd. | 30 | 90,4 | 85,0 | 95,8 |
| 10 Gyn.-por. oddělení - pooperační | 87 | 87,6 | 83,9 | 91,3 |
| 11 1. interní klinika - stanice A | 44 | 84,2 | 79,0 | 89,5 |
| 12 Onkologické odd. | 75 | 84,1 | 79,7 | 88,5 |
| 13 Urologické oddělení | 107 | 84,0 | 80,9 | 87,2 |
| 14 Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | 89 | 83,9 | 79,0 | 88,7 |
| 15 Neurologická klinika - stanice C | 65 | 83,7 | 78,7 | 88,8 |
| 16 2. interní klinika - stanice ženy | 49 | 82,9 | 76,6 | 89,2 |
| 17 ORL oddělení | 78 | 82,8 | 78,5 | 87,1 |
| 18 Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | 46 | 80,3 | 74,5 | 86,2 |
| 19 1. interní klinika - stanice C | 55 | 78,3 | 72,5 | 84,1 |
| 20 1. Interní klinika - stanice B | 33 | 77,8 | 71,7 | 84,0 |
| 21 Gyn.-por. oddělení - šestinedělí | 79 | 77,5 | 73,1 | 82,0 |
| 22 2. interní klinika - stanice muži | 43 | 77,3 | 69,7 | 84,8 |
| 23 Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | 76 | 74,7 | 69,1 | 80,3 |
| 24 1. interní klinika - stanice D | 45 | 71,0 | 66,1 | 76,0 |

| Označení oddělení | N (Počet respondentů) | Průměrná spokojenost | Interval spolehlivosti výsledků | |
|---|-----------------------|----------------------|---------------------------------|-------|
| Spokojenost s lékaři | 1229 | 88,1 | 87,2 | 89,0 |
| 1 Pneumologická klinika - I. stanice | 32 | 98,9 | 97,8 | 99,9 |
| 2 Pneumologická klinika - III. stanice | 35 | 98,8 | 97,5 | 100,2 |
| 3 1. Interní klinika - stanice B | 33 | 95,8 | 92,9 | 98,7 |
| 4 Oční oddělení | 40 | 95,8 | 93,2 | 98,4 |
| 5 Pneumologická klinika - II. stanice | 27 | 95,8 | 92,6 | 98,9 |
| 6 Urologické oddělení | 107 | 94,1 | 92,1 | 96,1 |
| 7 Revmatologické odd. | 30 | 94,0 | 91,1 | 96,8 |
| 8 Neurologická klinika - stanice A | 64 | 93,8 | 91,1 | 96,5 |
| 9 Gyn.-por. oddělení - individuální péče | 49 | 91,2 | 87,6 | 94,7 |
| 10 1. interní klinika - stanice C | 55 | 91,0 | 88,0 | 94,0 |
| 11 Infekční oddělení | 29 | 90,4 | 86,5 | 94,4 |
| 12 Onkologické odd. | 75 | 88,9 | 85,8 | 92,1 |
| 13 2. interní klinika - stanice muži | 43 | 88,2 | 84,7 | 91,7 |
| 14 ORL oddělení | 78 | 87,5 | 83,7 | 91,2 |
| 15 Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | 46 | 85,4 | 80,3 | 90,6 |
| 16 Oddělení hrudní chirurgie | 35 | 85,3 | 80,0 | 90,6 |
| 17 1. interní klinika - stanice A | 44 | 85,0 | 80,6 | 89,4 |
| 18 Gyn.-por. oddělení - pooperační | 87 | 84,6 | 80,8 | 88,3 |
| 19 Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | 89 | 83,8 | 79,9 | 87,8 |
| 20 2. interní klinika - stanice ženy | 49 | 82,6 | 77,3 | 88,0 |
| 21 Gyn.-por. oddělení - šestinedělí | 79 | 82,4 | 79,1 | 85,7 |
| 22 Neurologická klinika - stanice C | 65 | 81,8 | 77,3 | 86,3 |
| 23 Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | 76 | 81,5 | 77,2 | 85,7 |
| 24 1. interní klinika - stanice D | 45 | 78,5 | 73,0 | 84,1 |

| Označení oddělení | N (Počet respondentů) | Průměrná spokojenost | Interval spolehlivosti výsledků | |
|---|-----------------------|----------------------|---------------------------------|-------|
| Spokojenost se všeobecnými službami | 1229 | 69,3 | 67,7 | 70,8 |
| 1 Pneumologická klinika - I. stanice | 32 | 98,1 | 96,1 | 100,2 |
| 2 Pneumologická klinika - III. stanice | 35 | 95,4 | 92,2 | 98,7 |
| 3 Pneumologická klinika - II. stanice | 27 | 90,2 | 84,4 | 95,9 |
| 4 Neurologická klinika - stanice A | 64 | 87,9 | 82,9 | 92,9 |
| 5 1. Interní klinika - stanice B | 33 | 76,7 | 71,5 | 81,8 |
| 6 Oční oddělení | 40 | 76,6 | 71,7 | 81,5 |
| 7 Gyn.-por. oddělení - individuální péče | 49 | 76,2 | 71,8 | 80,6 |
| 8 Revmatologické odd. | 30 | 75,2 | 66,2 | 84,1 |
| 9 Urologické oddělení | 107 | 75,0 | 70,8 | 79,1 |
| 10 Gyn.-por. oddělení - pooperační | 87 | 68,5 | 62,5 | 74,4 |
| 11 Onkologické odd. | 75 | 68,3 | 62,8 | 73,7 |
| 12 Oddělení hrudní chirurgie | 35 | 67,7 | 60,2 | 75,3 |
| 13 Neurologická klinika - stanice C | 65 | 66,5 | 59,1 | 73,9 |
| 14 1. interní klinika - stanice D | 45 | 66,3 | 60,4 | 72,2 |
| 15 2. interní klinika - stanice ženy | 49 | 66,0 | 58,2 | 73,8 |
| 16 Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | 89 | 64,7 | 58,3 | 71,1 |
| 17 Infekční oddělení | 29 | 64,7 | 56,8 | 72,5 |
| 18 1. interní klinika - stanice C | 55 | 64,2 | 56,8 | 71,7 |
| 19 Gyn.-por. oddělení - šestinedělí | 79 | 64,1 | 59,3 | 69,0 |
| 20 ORL oddělení | 78 | 63,1 | 57,3 | 68,8 |
| 21 Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | 76 | 62,2 | 54,4 | 70,1 |
| 22 2. interní klinika - stanice muži | 43 | 61,7 | 52,9 | 70,5 |
| 23 Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | 46 | 51,1 | 43,3 | 58,9 |
| 24 1. interní klinika - stanice A | 44 | 50,8 | 41,6 | 60,0 |



PŘÍLOHA 2: 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, 2011

| | Přijetí do nemocnice | Dodržení termínu přijetí | Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu | Zhoršení zdravotních potíží 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 - stanice A | - | | | | - | - | | - |
| 1. Interní klinika - stanice B | | | | | | | | |
| 1. interní klinika - stanice C | | | | - | | | | - |
| 1. interní klinika - stanice D | | | | | | - | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | - | | | | | | - | - |
| 2. interní klinika - stanice ženy | | | | | | | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | | | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | | - | - | | - | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | - | - | | - | - | - | |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | - | | | | - | | - | |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | - | | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | + | | | | | | | + |
| Neurologická klinika - stanice A | + | | | | + | | | + |
| Neurologická klinika - stanice C | - | | | | | - | | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | | | | + | | | + |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | | | | | | | + |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | | | | + | + | | + |
| Urologické oddělení | | | | | | | + | - |
| Oční oddělení | + | | | | + | | | + |
| Onkologické odd. | | | | | | | - | |
| ORL oddělení | | | | | | | + | |
| Infekční oddělení | | | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | | | | | | | |

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, 2011

| | 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 |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|---|------------------------------------|---|--|
| 1. interní klinika - stanice A | | | | | | | |
| 1. Interní klinika - stanice B | | + | | | - | | |
| 1. interní klinika - stanice C | | | | | - | | |
| 1. interní klinika - stanice D | | - | | | | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | | | | | | | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | - | | - | | - | | - |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | - | - | - | | | - |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | - | | | - | | - |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | | - | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | - | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | | | | | | |
| Neurologická klinika - stanice A | + | | | | + | - | + |
| Neurologická klinika - stanice C | | - | | | | | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | + | | | + | | |
| Pneumologická klinika - II. stanice | | + | | | | | |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | + | | | + | | |
| Urologické oddělení | + | + | | | | | |
| Oční oddělení | | | | | | | |
| Onkologické odd. | | | | | | | |
| ORL oddělení | | | | | | | |
| Infekční oddělení | | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | + | | - | | | |

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, 2011

| | 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 - stanice A | | | | - | - | | | |
| 1. Interní klinika - stanice B | | | | | | | - | + |
| 1. interní klinika - stanice C | | | - | | | | | - |
| 1. interní klinika - stanice D | - | | | - | - | | - | |
| 2. interní klinika - stanice muži | - | | | | | - | - | - |
| 2. interní klinika - stanice ženy | - | | - | | | | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | | | | | - | + |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | | | - | | - | | - |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | - | - | - | | - | | - |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | - | | | - | | | | - |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | | | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | | | | | | | + |
| Neurologická klinika - stanice A | + | | + | | | | | + |
| Neurologická klinika - stanice C | - | | | | | | | - |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | | + | + | | + | | + |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | | | | | | | + |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | | | + | + | + | | + |
| Urologické oddělení | + | | + | + | + | | | |
| Oční oddělení | + | | + | + | + | | | + |
| Onkologické odd. | | - | | + | + | | | |
| ORL oddělení | | | | | | | | |
| Infekční oddělení | + | | | + | | + | | + |
| Revmatologické odd. | | | | | | + | | |

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, 2011

| | 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 - stanice A | | - | | | | + | |
| 1. Interní klinika - stanice B | + | | | | | | |
| 1. interní klinika - stanice C | | - | | | | | - |
| 1. interní klinika - stanice D | | | | | - | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | - | | | - | | - | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | | | | | | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | - | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | | - | | | - | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | | | - | | - | |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | - | - | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | - | - | | - | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | | | | | | |
| Neurologická klinika - stanice A | + | + | | + | | + | |
| Neurologická klinika - stanice C | - | - | | - | | - | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | + | | + | | + | |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | | | | | | |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | + | | + | | + | |
| Urologické oddělení | + | + | | + | | | |
| Oční oddělení | | | | + | | + | |
| Onkologické odd. | | + | | | | | |
| ORL oddělení | | - | | | | | |
| Infekční oddělení | | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | | | | | | |

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, 2011

| | 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 - stanice A | - | | - | | - | - | - | | | - | |
| 1. Interní klinika - stanice B | - | - | - | - | | | | | | | |
| 1. interní klinika - stanice C | | - | | - | | | | | | | - |
| 1. interní klinika - stanice D | - | - | - | - | | | - | | - | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | | | | | | - | | | | | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | | | | | | | | | | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | | + | | - | | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | | - | + | + | - | | | - | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | | | | - | - | | | | | - | |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | | | | - | | - | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | | | | | | | - | | - | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | | + | + | | - | | | | | |
| Neurologická klinika - stanice A | + | + | + | + | + | + | | | | + | |
| Neurologická klinika - stanice C | | | | + | | | | | | - | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | + | + | + | | + | | | | + | |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | + | | + | | + | | | | + | |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | + | + | + | + | + | + | | | + | |
| Urologické oddělení | + | + | | - | + | | + | | | + | |
| Oční oddělení | | + | + | + | | | | | | | |
| Onkologické odd. | | + | - | | | - | | | | + | |
| ORL oddělení | - | | | - | | - | | | | - | |
| Infekční oddělení | | | | + | | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | | | | | | | | | | |

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, 2011

| | 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 |
|--|--------------|---|--|--|--|--|
| 1. interní klinika - stanice A | - | | | | | - |
| 1. Interní klinika - stanice B | + | | | | | + |
| 1. interní klinika - stanice C | | + | | | | |
| 1. interní klinika - stanice D | | - | - | | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | | | | - | | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | - | - | - | - | | |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | - | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | | | | - | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | - | - | - | - | - |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | | | | | | - |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | - | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | - | | | | |
| Neurologická klinika - stanice A | + | + | + | | | + |
| Neurologická klinika - stanice C | - | - | - | - | | - |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | + | + | | | + |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | | + | | | + |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | + | + | | | + |
| Urologické oddělení | | + | + | | | |
| Oční oddělení | + | + | + | | | |
| Onkologické odd. | | | - | | | - |
| ORL oddělení | | | | | | |
| Infekční oddělení | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | | + | | | |

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, 2011

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

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, 2011

| | 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 |
|--|--------------------------------------|-------------------------------|---|---|--|---|
| 1. interní klinika - stanice A | | | | | | - |
| 1. Interní klinika - stanice B | | | | | | + |
| 1. interní klinika - stanice C | | | | | | |
| 1. interní klinika - stanice D | - | - | | | | |
| 2. interní klinika - stanice muži | | | | | | |
| 2. interní klinika - stanice ženy | | | | | | - |
| Oddělení hrudní chirurgie | | | - | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro JIH | - | | | | | |
| Chirurgická klinika - stanice 1. patro sever | - | | - | | | - |
| Chirurgická klinika - stanice přízemí sever | - | | | - | - | - |
| Gyn.-por. oddělení - pooperační | | | | | | |
| Gyn.-por. oddělení - individuální péče | | | | | | + |
| Neurologická klinika - stanice A | + | | | | | + |
| Neurologická klinika - stanice C | | | | | | |
| Pneumologická klinika - I. stanice | + | | | | | + |
| Pneumologická klinika - II. stanice | + | | | | | + |
| Pneumologická klinika - III. stanice | + | | | | | + |
| Urologické oddělení | + | + | | | | + |
| Oční oddělení | + | | | | | + |
| Onkologické odd. | | - | | | | |
| ORL oddělení | | | | | | - |
| Infekční oddělení | | | | | | |
| Revmatologické odd. | | | | | | |

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

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



PŘÍLOHA 3: PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Poznámka:

Připomínky pacientů jsou doslovným přepisem poznámek uvedených v závěrečné otevřené otázce dotazníku a slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Poznámky mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu. Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Připomínky

1. Interní klinika - stanice A

BYLA JSEM JIŽ HOSPITALIZOVANÁ VE VÍCE NEMOCNICÍCH, ALE S TAK VYNIKAJÍCÍ PÉČÍ JAKO V TÉTO NEMOCNICI JSEM SE JEŠTĚ NESETKALA. VYNIKAJÍCÍ PO VŠECH STRÁNKÁCH.

DIETNÍ STRAVA CELKEM DOBRÁ, ALE STUDENÁ. PAN MUDR. REČKA JE ZLATÍČKO.

PÉČE VÝBORNÁ, SOUKROMÍ PŘIMĚŘENÉ, DOTAZNÍK STRAŠNÁ DOJMAŘINA.

VELMI DOBRÝ VZTAH LÉKAŘŮ A SESTER K PACIENTŮM, JEDINÁ A VELKÁ VÝHRADA KE STRAVOVÁNÍ.

VŠECHNY SESTRÍČKY VELMI OCHOTNÉ, OBĚTAVÉ, BYLA JSEM SPOKOJENA. LÉKAŘI VYNIKAJÍCÍ OD DR. REČKY, SRDEČNÉ ROZLOUČENÍ.

1. Interní klinika - stanice B

SESTRÍČKY BYLY VSTRÍCNÉ A OCHOTNÉ. CELKOVĚ JSEM BYLA VELMI SPOKOJENA.

1. Interní klinika - stanice C

19.10.11 JSEM BYL HOSPITALIZOVÁN NAI.KL.A4C, 1.P., MILE PŘEKVAPEN SERVISEM PERSONÁLU, CHCE VŠEM PODĚKOVAT.

DROBNÉ NEDOSTATKY: NA POKOJI TEČE POUZE TEPLÁ VODA, NEMOŽNOST OSPRCHOVÁNÍ KONEČNÍKU PO VYPRÁZDNĚNÍ NA WC, POSOUVÁNÍ POVLAKU NA PŘIKRÝVCE.

HOSPITALIZOVANÁ A4 1.PATRO, DV.3, U POKOJE WC, SPRCHA, UMYVADLO. KLOSETOVÁ MÍSA VELICE NÍZKÁ, CHYBÍ MADLO, DLAŽBA KLUZKÁ I PŘI KAPCE VODY UKLOUZNE HŮL.

NEDÁVALA BYCH TAK ČASTO K SNÍDANI NEBO VEČEŘI VÁNOČKU A ZMĚNILA BYCH MÁSLA.

PODLE MÉHO NÁZORU JE NA POKOJÍCH NEDOSTATEK ÚLOŽNÉHO PROSTORU PRO OBLEČENÍ, VE KTERÉM PACIENT PŘIJEL (POUZE VĚŠÁKY). V KOUPELNĚ CHYBÍ HYGIENICKÉ POTŘEBY.

VELIKÝ DÍK MUDR. KVASNIČKOVÉ, JE VYJÍMEČNĚ LASKAVÁ A HODNÁ. VELMI MI POMOHLA I PSYCHICKY. KAŽDÉHO TRPĚLIVĚ VYSLECHNE A POTĚŠÍ.

1. Interní klinika - stanice D

(U OT. Č. 43 JSOU OZNAČENY ODPOVĚDI 5 A 6)

DĚKUJI A PŘEJI JEŠTĚ VÍCE SPOKOJENÝCH PACIENTŮ.

FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE

POKOJE S 5 PACIENTY JSOU PŘÍLIŠ VELKÉ - DO BUDOUCNA BY NEMĚLY EXISTOVAT. (POZN. U OT. Č. 37: "KDYBYCH POŽÁDALA, TAK ANO, ALE V POKOJÍCH PRO 4-5 PAC. SOUKROMÍ NENÍ)

POZN. U OT. "POBYT V ZAŘÍZENÍ": MÁM NADSTANDARDNÍ POKOJ

S ÚCTOU VZHÍŽÍM KE ZDRAVOT. PERSONÁLU V TOMTO ZAŘÍZENÍ - SESTRY HODNÉ, MILÉ, FANTASTICKÉ. LÉKAŘI VSTRÍCNÍ A OCHOTNÍ VYSVĚTLIT. NIKDY BYCH NEVĚŘILA, S JAKOU PEČLIVOSTÍ SESTRY PEČUJÍ O IMOBILNÍ PAC. - VŠECHNO JE ČISTÉ, NĚKOLIKRÁT DENNĚ JE PŘETÁČEJÍ, OMÝVAJÍ.

2. Interní klinika - stanice muži

DĚKUJI VŠEM PRACOVNÍKŮM TOHOTO ODDĚLENÍ ZA VELMI VSTRÍCNÉ JEDNÁNÍ A MOHU ŘÍCT, ŽE MÁM VELMI DOBRÝ POCIT.

JSEM RÁDÁ, ŽE JE VŠE ZA TY ROKY ZMODERNIZOVANÉ PŘÍSTROJE. TÍMTO TAKÉ DĚKUJI NEZNÁMÍM DÁRCŮM KRVE.

NECHCI

VELMI MĚ PŘEKVAPIL PŘEHLED A NASAZENÍ SESTER PŘI ZVLÁDÁNÍ NOČNÍ SMĚNY. VÁŽÍM SI JEJICH PRÁCE, KDY S PŘÍEMNOU NÁLADOU, ZVLÁDLI SITUACE, KTERÉ BY SE NORMÁLNÍMU ČLOVĚKU PŘÍČILI. OBDIVUJI JE.

Připomínky

2. Interní klinika - stanice ženy

DĚKUJI, DĚKUJI, DĚKUJI VŠEM

CHTĚL BYCH PŘIPOMENOUT PANU PRIMÁŘI II INTERNY A, ŽE MÁ NA SVĚM ODDĚLENÍ OPRAVDU SKVĚLÝ PERSONÁL, NA KTERÝMŮŽE BYT OPRAVDU HRDÝ VČETNĚ SESTER A JEJICH PŘÍSTUP K PACIENTŮM. TOUTO CESTOU BYCH JIM CHTĚL VŘELE PODĚKOVAT ZA PROFES.PŘÍSTUP. DĚKUJI NA ZÁCHODECH NEMAJÍ TOALETNÍ PAPIRY, A KDYŽ JSTE SAMA V PRAZE, TAL VÁM HO NEMÁ KD O DONĚST. MOHLI BY BYT POKOJE DLE VĚKU, PROTOŽE KDYŽ MLADÝ ČLOVĚK LEŽÍ VEDLE HEKAJÍCÍ STAŘENKY, TAK MU TO NA PSYCHICE NEPŘIDÁ. VELMI SPOKOJENA SE VŠÍM VŠUDY.

Gynekologie - odd. individ. péče

(V OT. Č. 10 JSOU ZAŠKRTNUTY ODPOVĚDI 2, 3 A 4; POZN. U OT. 52: ODPOVĚĎ 3 - PO PORODU...)

(V OT. Č. 10 JSOU ZAŠKRTNUTY ODPOVĚDI 2, 3, A 4)

DĚKUJI MOC VŠEM, BYLA JSEM NADŠENA A VELMI PŘÍJEMNĚ PŘEKVAPENA PROF. PĚCÍ A STAROSTLIVOSTÍ VŠEHO PERSONÁLU.

PŘÍJEMNÝ PERSONÁL, INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP.

S PĚCÍ JSEM BYLA MIMOŘÁDNĚ SPOKOJENÁ.

VŠE BYLO VÝBORNÉ, JEN MNĚ CHYBĚLA POLOHOVACÍ POSTEL NA POKOJI. MYSLÍM, ŽE BY NA NADSTANDARDNÍCH MĚLY BYT VŠUDE. SESTRY BYLY SKVĚLÉ. DĚKUJI

Gynekologie - odd. šestinedělí

UŽASNÁ PÉČE PORODNÍCH ASISTENTEK A DĚTSKÝCH ZDRAV. SESTER.

DĚKUJI ZA PĚCÍ O MĚHO SYNA.

JSEM MOC SPOKOJENÁ JAK S POR.AS.TAK SE SESTRAMI Z PEDIATR. JSEM RÁDA, ŽE JSEM SE ROZHODLA RODIT SVÉ 1.DÍTĚ PŘÁVĚ TADY. DĚKUJI

LÉKAŘI, SESTRÍČKY NAPROSTO SUPER. JEDNA SESTRA VYNIKAJÍCÍ, PROFESIONÁLKA PŘES KOJENÍ.

NEVHODNÁ SKLADBA STRAVY PRO ŽENY PO PORODU

PERSONÁL VÝBORNÝ.

PERSONÁL VÝBORNÝ. DĚKUJI

POROD JE SPECIFICKÝ POBYT V NEMOCNICI, OTÁZKY JSOU ZAMĚŘEN NA NEMOCNÉ PACIENTY, NIKOLI ZDRAVÉ

S LÉKAŘI JSEM BYLA NAPROSTO SPOKOJENA. DĚKUJI

S NEMOCNICÍ A PERSONÁLEM JSEM BYLA SPOKOJENA. HROZNÁ BYLA ALE KVALITA JÍDLA. JAKO TĚHOTNÁ A PO PORODU BYCH ROZHODNĚ ČEKALA BOHATŠÍ STRAVU A VE VĚTŠÍM MNOŽSTVÍ. JE OTŘESNÉ, ŽE NEBYT RODINÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ KTERÍ MI VOZILI JÍDLO, ZŘEJMĚ BYCH TRPĚLA HLADY.

STRAVOVÁNÍ BY MOHLO BYT LEPŠÍ (CHUTNĚJŠÍ).

ÚŽASNÉ SESTRÍČKY.

VELICE BYCH CHTĚLA PODĚKOVAT VŠEM SESTRÍČKÁM A PORODNÍM ASISTENTKÁM NA ODDĚLENÍ ŠESTINEDELÍ.BYLI VELMI SIMPATIČTÍ A NÁPOMOCNÍ.ALE NEJVÍCE BYCH PODĚKOVALA PÍ.JITCE ŠEMBEROVÉ ZA OBROVSKOU POMOC A PROF.PĚCÍ V TÉ NEJTĚŽŠÍ CHVILCE. MOC SI TOHO VÁŽÍM.

Gynekologie - pooperační odd.

(POZN. U OT. Č. 19: VEČEŘE JSOU PODÁVÁNY PŘILÍŠ BRZY)

DĚKUJI ZA OŠETŘENÍ A MILÝ PŘÍSTUP CELÉMU PERSONÁLU.

CHTĚLA BYCH JEN UPOZORNIT NA NEFUNKČNÍ ZVONKY NA SESTRÍČKY. 2)KDYBY BYLO ALESPŮŇ TROCHU MOŽNÉ ZLEPŠIT KVALITU WC. JINAK VŠE OSTATNÍ BEZ PROBLÉMŮ. 3)NEJVĚTŠÍ OBDIV A DÍK VŠEMU PERSONÁLU (ZEJM. MUDR. TŮMOVI, MUDR BURGETOVÉ), MOC MI POMOHLI; (ADS2: VZD. VYŠŠ CHTĚLA BYCH ZDŮRAZNIT PŘÍSTUP SESTRÍČEK, - VŠECHNY JSOU OPRAVDU VELICE MILÉ, HODNÉ, STAROSTLIVÉ PROSTĚ PERFEKTNÍ!

MOC BYCH CHTĚLA PODĚKOVAT VEŠKERÉMU PERSONÁLU TOHOTO ODDĚLENÍ, MOC HEZKY SE TADY O LIDI STARÁTE, JEŠTĚ PŘÍJEMNI A VELMI OCHOTNI. A NIKDY JSEM TAK MILOU A OBĚTAVOU PĚCÍ V NEMOCNICI NEZAŽILA. DĚKUJI A PŘEJI VÁM, AŽ SE VÁM DAŘÍ V ŽIVOTĚ.

SESTRÍČKY A PERSONÁL NA GYNEKOLOGII - POOPERAČNÍ BYLY PERFEKTNÍ. VSTRÍCNÉ, MILÉ, INFORMOVÁLY O VŠEM.

SKVĚLÉ SESTRY NA JIPCE; SKVĚLÉ SESTRY NA ODDĚLENÍ; NECHAT OPRAVIT KLIKY U DVĚŘÍ, ZAVŘÍT POLOVINU VĚTRACÍCH OKEN NA WC A VE SPRŠE, UŽ MRZNE

TOALETY RELATIVNĚ DALEKO OD POKOJE. SESTRY MILÉ A OCHOTNÉ.

TV BYLO MOŽNO SLEDOVAT POUZE NA CHODBĚ. NA POKOJÍCH NE.

Připomínky

Chirurgická kl. - 1. p. Jih

BEZ PŘIPOMÍNEK.

BYL JSEM MAX. SPOKOJEN A MOC DĚKUJI VEŠKERÉMU OŠETŘUJÍCÍMU PERSONÁLU ZA PROFESIONÁLNÍ PÉČI!! MOC DĚKUJI PETR SUDOVSKÝ

BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA. DENNÍ SESTRA BYLA VELMI MILÁ A HDNÁ.

DĚKUJI

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT VŠEM PRACOVNÍKŮM TOHOTO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ Z AÚŽASNOU PÉČÍ. BYLA JSEM PŘEKVAPENA ÚROVNÍ TOHOTO ZAŘÍZENÍ. BYLO TO TADY SUPER, JEŠTĚ JEDNOU DÍKY. PS: ZE VŠECH NEMOCNIC, KDE JSEM LEŽEL, JE TATO NEJLEPŠÍ.

CHYBÍ PŘIPOJENÍ K INTERNETU

MOHU VYJÁDŘIT PLNOU SPOKOJENOST JAK S LÉKAŘI, TAK SCELÝM PERSONÁLEM TAK I ČISTOTOU A DOBRÝM PŘÍSTUPEM.

VAŠE ZAŘÍZENÍ MOHU JEN DOPORUČIT. TÝM LIDI SPOJENÝ S DOC. LIPSKOU A DOC. VISOKOJEM JE MAX. PROFESIONÁLNÍ A VDĚČÍM JIM ZA ZÁCHRANU ŽIVOTA. DÁLE STOMASESTRÍČKY VE VEDENÍ SL. VÁGNEROVÉ JSOU OPRAVDU PROSIONÁLKY. DĚKUJI JIM UPŘÍMNĚ VŠEM JMÉNEM CELÉ MÉ RODINY.

VELKÝ DÍK VŠEM SESTRÍČKÁM ZA OPRAVDU VEL.OCHOTU A PŘÍSTUP K PACIENTŮM. TAKÉ UČENKY ZE ŠKOLY JSOU VEDENY K SOUCÍTĚNÍ A VELKÉ PÉČI O PACIENTY. PROTOŽE JSEM POZNALA JIŽ HDNĚ ZDRAV.ZAŘÍ., HDNOTÍM TUTO NEMOCNICI JAKO NEJLEPŠÍ. HEZKÝ PŘÍST.LÉKAŘŮ I SESTRÍČEK.

VRZÁNÍ POSTELÍ JE PŘÍŠERNÉ. RANÍ VSTÁVÁNÍ TĚŽ.

VŽDY JSEM SE BÁL DO NEMOCNICE, PROTO JSEM SI VYBRAL TU VAŠI, BYL JSEM MILE PŘKVAPEN. PŘÍJEMNÝ PERSONÁL,LÉKAŘI A PROSTŘEDÍ. MOC VÁM ZA VŠE DĚKUJI.

Z POHLEDU OCHOTY BY SI NĚKTERÉ SESTRY MĚLY VZÍT PŘÍKLAD Z ALENY RYLKOVÉ.

Chirurgická kl. - 1. p. Sever

BYL JSEM SPOKOJEN.

JE POTŘEBA INVESTOVAT DO OPRAV BUDOV A HLAVNĚ DO PLATŮ PERSONÁLU, KTERÝ SI TO JEDNOZDNAČNĚ ZASLOUŽÍ. VÍM, TO JE ALE PROBLÉM POLITICKÝ.

LŮŽKA JSOU ZNAČNĚ PROLEŽELÁ, JINAK SPOKOJENÁ, DÍKY

OPRAVDU JSEM OCENILA (OPROTI PŘEDCHOZÍM ZKUŠENOSTEM) VSTRÍCNÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU A DOBRĚ VYVÁŽENOU STRAVU (RYBA, ZELENINA) JEDINÝ NEDOSTATEK: NA PŘÍJMU MÁLO PROSTOR A PERSONÁLU VZHLEDEM K MNOŽSTVÍ PACIENTŮ (CHIRURGIE G3)

PŘIMLOUVAL BYCH SE ZA TO, ABY V JÍDELNĚ NEBYLA PODÁVÁNA STUDENÁ JÍDLA.

UVOLNĚNÁ MÍSA NA WC PÁNI I PRKÝNKO

Chirurgická kl. - přízemí Sever

EXTRÉMNÍ OCHOTA, OBĚTAVÁ A MAXIMÁLNĚ TRPĚLIVÁ PRÁCE CELÉHO PERSONÁLU. NESMÍRNĚ SI VÁŽÍM VAŠÍ PRÁCE A DĚKUJI ZA POMOC

NEVYHOVUJÍCÍ MÍSTNOST PŘI ZÁKROKU , KLIMA, NENÍ TOALETA (MUSÍ SE PŘES CHODBU)

SESTRÍČKY OPRAVDU MILÉ, VELMI OCHOTNÉ A VSTRÍCNÉ

TV NA POKOJI

VE SVÉM JIŽ NEJMLDŠ.VĚKU HOSPITAL.THOMAYER.NEMO BYLA MOJE VŮBEC PRVNÍ HOSPITAL A PODSTOUPILA OPERACI VŮBEC (NEPOČÍTÁLI POPORODNÍ PÉČI)JSEM VELI RÁDA, ŽE TUTO PRVNÍ OPRAČNÍ ZKUŠENOST MÁM PŘÁVĚ S THOMAY.NEMO.DÍKY LÉKAŘŮM A ZDR.SESTRÁM

ZDR.SESTRY MĚLY PROBLÉMY HLAVNĚ O VÍKENDECH S ČISTÝM PRÁDLEM, COŽ NEBYL JEJICH PROBLÉM, ALE ASI PRÁDELNY.SESTRY SE TYTI PROBLÉMY SNAŽILY VŽDY VYŘEŠIT VE PROSPĚCH PACIENTA.

ZLEPŠIT A URYCHLIT ÚDRŽBU NEFUNKČNÍTV A UVOLNĚNÉ KLIKY DVEŘÍ NA WC

Infekční oddělení

DĚKUJI VŠEM LÉKAŘŮM, SESTRÍČKÁM A CELÉMU PERSONÁLU ZA PÉČI, KTERÉ SE MNĚ VE ZDEJŠÍM ZAŘÍZENÍ DOSTALO.

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT CELÉMU PERSONÁLU, KTERÝ SE O MĚ STARAL OD PŘIJETÍ AŽ PO PROPUŠTĚNÍ Z VAŠEHO ODDĚLENÍ. CHTĚLA BYCH OCENIT JEJICH OCHOTU A PŘÍSTUP K PACIENTŮM (HLAVNĚ SESTRÍČKY, KTERÉ SE MNOU PŘIŠLY DO KONTAKTU A SANITÁRNÍ SESTRA). DĚKUJI, V. ROLLOVÁ

NENÍ SPOKOJEN S LŮŽKEM V IZOLACI - ZŘEJMĚ JE ZŘÍZENO Z PROVIZORNÍ CHODBY ČI PODOBNÉHO PROSTORU. VZHLEDEM K TOMU, ŽE SE ASI JEDNÁ O PROVIZORNÍ ŘEŠENÍ, TAK TO CHÁPE, ALE DOPORUČOVAL BY VYBUDOVAT IZOLACI V LEPSÍCH PROSTORÁCH NEBO ALESPŮŇ UPRAVENÍ TĚCH SOUČ.

POKOJ BYL ZAŘÍZENÝ VKUSNĚ A PRAKTICKY, I PŘESTO MI STÍSNĚNÝ PROSTOR NEDĚLAL DOBRĚ A BÝT V TOMTO POKOJI DÉLE BUDU MÍT DEPRESE!!

POŠKRÁBANÁ A POŘEZANÁ RUKA OD OZNAČOVACÍHO NÁRAMKU

VŠE ÚŽASNĚ, PERSONÁL AŽ NESKUTEČNĚ OCHOTNÝ.

Připomínky

Neurologická klinika - stanice A

BYL JSEM VELMI SPOKOJEN S PÉČÍ DOKTORŮ I SESTER, VČETNĚ VYŠETŘENÍ. PACIENT MILOŠ ...
BYLY JSME NA POKOJI 3 ŽENY: 40 A 60 LET. VYŽADOVALY NEUSTÁLE OTEVŘENÉ OKNO A TO I V NOCI. VZHLEDEM K ROČNÍMU OBDOBÍ TO PRO MĚ BYL PROBLÉM.
CHYBÍ BÍLÉ PRUHY PRO PARKOVACÍ MÍSTA U BUDOV - ŘIDIČI NECHÁVAJÍ VELKÉ MEZERY MEZI VOZY. NEJKRÁSNEJŠÍ JSOU TI MUFLONI, JE UKLIDŇUJÍCÍ JE POZOROVAT. ZDRAVÍM
CHYBÍ TV A WI-FI INTERNET
V KOLONCE S2 CHYBÍ JEDEN TYP STUDIA (ZROVNA TEN MŮJ) "VYŠŠÍ ODBORNÉ"
VŠE VÝBORNÉ.

Neurologická klinika - stanice C

ANO BYLA JSEM SPOKOJENÁ.
BYLA JSEM V TOMTO ZAŘÍZENÍ POUZE 3 DNY - TUDÍŽ NEMOHU VÍCE ŘÍCI ČI NAPSAT. BYLA JSEM VŠAK VELMI SPOKOJENA A DĚKUJI.
DĚKUJI ZA PÉČI!
DĚKUJI, VÁŽIM SI PÉČE, KTERÁ MI BYLA POSKYTNUTÁ.
NE KAŽDÝ DEN ČAJ K SNÍDANI, TAKY DÁVA NEBO KAKAO. DĚKUJI

Oční oddělení

MOC SI VÁŽÍM CELÉHO PERSONÁLU.
OČNÍ ODDĚLENÍ JE PO ODBORNÉ STRÁNCE VYNIKAJÍCÍ TÝM. LEŽELE JSEM UŽ V MNOHA NEMOCNICÍCH , ALE STAK SKVĚLÝM TÝMEM JSEM SE JEŠTĚ NESETKALA.
PERSONÁL OCHOTNÝ VSTŘIČNÝ, DOBRÁ ORGANIZOVANÝ. PROBLÉM JE VE STARÉM OPRÝSKANÉM ZAŘÍZENÍ A TOALET.
PERSONÁL VELMI KVALIFIKOVANÝ A VELMI VLÍDNÝ.VYBAVENÍ POKOJŮ STARÉ A OPRÝSKANÉ, NAPROSTO NEVYHOVUJÍCÍ JSOU SPOLEČNÉ TOALETY- MUŽY - ŽENY. UVÍTALA BYCH AUTOMAT NA KÁVU.
ZASTARALÉ VYBAVENÍ POKOJŮ, UVÍTAL BYCH U POKOJE WC. VHODNÁ BY BYLY SPOLEČENSKÁ MÍSTNOST PRO NÁVŠTĚVY.

Oddělení hrudní chirurgie

JÍDLO, NESLANÉ, NEKOŘENĚNÉ
STAVEBNÍ NEDODĚLKY, NEDOSTATEČNÝ POČET WC, SPOLEČNÉ WC A SPRCHY PRO MUŽE A ŽENY, KTERÉ TAKY POUŽÍVAJÍ NÁVŠTĚVY PACIENTŮ.
ÚSMĚV LÉČÍ A TÍM TADY NIKDO NEŠETRIL, AŽ UŽ TO BYLY SANITÁRKY, UKÍZEČKY, SESTRÍČKY.
VEŠKERÝ PERSONÁL MILÝ A SOUCITNÝ, DĚKUJI.
VÝHRADY KE KVALITĚ JÍDLA- VEČEŠE A OBĚDY NECHUTNÉ A STUDENÉ.
ZAŘÍZENÍ KDE JSEM LEŽEL BYLO NADPRŮMĚRNĚ VYBAVENO. PERSONÁL BYL VYNIKAJÍCÍ. JEDINÝ PROBLÉM BYL S REGULACÍ TEPLoty NA POKOJI.

Onkologické oddělení

CELKOVĚ JSEM SPOKOJEN SE VŠÍM KROMĚ STRAVY(BEZ CHUTI).VŮČÍ PERSONÁLU JSEM NEMĚL VÝČITKY.LÉKAŘI,PERSONÁL I OST.PRAC.ODD.SE CHOVALI KE MNĚ JAKO ZDRAV.ELITA.ALE MŮŽU HODNOTIT MOJI SPOKOJENOST ZNÁMKOU TAK JE TO 1
CHCEL BY SOM VYJADŘIT PODĚKOVÁNÍ DR.DONÁTOVI ZA OCHOTU,MILÉ JEDNÁNÍ.MOJE PODĚKOVÁNÍ PATŘÍ I OST.LAKÁROM,SESTRÍČKÁM ATD.PRACOVAL SOM 42 ROKOV VE ZDR.(KOMÁRNO)ALETAKOVOU STAROST. SOM JEŠTĚ NEZAŽIL.ZNÁMKA 1
JEDINÝ PROBLÉM MÉHO OPAKOVANÉHO POBYTU JE STRAVOVÁNÍ. AŽ NA MALÉ VYJÍMKY JE JÍDLO NEPOŽIVATELNÉ. BEZ CHUTI ! ČASTO SE OPAKUJÍCÍ JÍDELNÍČEK DIETA Č.9
MAXIMÁLNĚ OCHOTNÝ VEŠKERÝ PERSONÁL VČETNĚ LÉKAŘŮ.DĚKUJI ZA JEJICH PÉČI
PŘÍSTUP LÉK.A SESTER NA TOMTO ODD JE PROFES. A VELICE LIDSKÝ.TÉŽ PANÍ CO VYDÁVAJÍ JSOU VELICE PŘÍJEMNÉ, AVŠAK JÍDLO NĚKDY NENÍ POŽIVATELNÉ BUĎ BEZ CHUTI NEBO PŘESOLENÉ. TO JEDINÉ KAZÍ POBYT NA TOMTO ÚSEKU.
PŘÍSTUP PERSONÁLU VSTŘIČNÝ, SPOKOJENOST S PŘÍSTUPEM ZDRAVOTNICKÉHO A NEZDRAVOTNICKHO PERSONÁLU K PACIENTŮM
S DÍKY A ÚCTOU ZA VAŠÍ PÉČI A PROFESIONALITU .MARTIN SOVA
TOTO HODNOCENÍ SE VZTAHUJE NA ONK.ODD.KRČ NEM.
TOTO ODD.JE NA PROFES.ÚROVNI JAK LÉLAŘŮ TAK SESTRÍČEK.JEN STRAVA(HLAVNĚ OBĚDY) NEJSOU VŮBEC POŽIVATELNÉ.ZAJÍMAVÉ JE, ŽE POLÉVKY JSOU DOBRÉ.CELÉ ODD.JE OPRAVDU NA VELIKÉ ÚROVNI. DĚKUJI MOC A MOC VŠEM
VELMI ŠPATNÉ OVZDUŠÍ NA TOALETĚ (UMÝVÁRNĚ)-ZŘEJMĚ NEYHOVUJÍCÍ ODVĚTRÁVÁNÍ ODPADOVÉHO POTRUBÍ.ČISTOTA JINAK BEZVADNÁ.
VYPLNĚNÍ TOHOTO DOTAZNÍKU SE VZTAHUJE NA ODD.ONKOLOGIE KRČ POUZE.DĚKUJI

Připomínky

ORL oddělení

(PŘIJETÍ, OPERACE, LÉČENÍ NA ORL) VÝBORNÉ!

BYLA JSEM VELICE SPOKOJENA S LÉKAŘI A SESTRAMI A OSTATNÍM PERSONÁLEM. NEJVĚTŠÍ PODÍL MÁ SESTRA GREGAKOVÁ - JE TO ČLOVĚK NA SVÉM MÍSTĚ. JEŠTĚ JEDNOU VELKÉ DÍKY!!!

CELKEM SPOKOJEN, JEN SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ BY ZASLOUŽILO REKONSTRUKCI. OPRAVDU NEODPOVÍDÁ 21. STOLETÍ A NEMOCNIČNÍMU ZAŘÍZENÍ.

DĚKUJI ZA VŠE. BYJNY VOJTĚCH Z PRAHY

DO TÉTO NEMOCNICE BY MĚLI CHODIT NA LEKCE O CHOVÁNÍ DOKTOŘI Z JINÝCH NEMOCNIC. DĚKUJI ZA VŠE

CHYBĚLO MI, ŽE DOPLŇKOVÁ LÉČBA, V MÉM PŘÍPADĚ ZVLHČUJÍCÍ NOSNÍ KAPKY A ZVLHČOVAČ VZDUCHU, MI NEBYLY POSKYTNUTY AUTOMATICKY, SLANÝ ROZTOK JSEM SI MUSELA JÍT KOUPIŤ, ZVLHČOVAČ MI BYL POSKYTNUT AŽ NA MOJI ŽÁDOST.

JSEM VELICE, VELICE SPOKOJEN

NEUVĚŘITELNĚ SLUŠNÝ A OCHOTNÝ PERSONÁL NA A3 - ORL. VŠEM DĚKUJI! JIŘÍ MACÁK

PÉČE ZE STRANY LÉKAŘŮ A SESTER JE VÝBORNÁ. KE ZVÝŠENÍ POHODLÍ PACIENTŮ BY MOHLY BÝT NA POKOJÍCH SKŘÍŇKY NA OBLEČENÍ, POPŘ. I LEDNICE.

PERSONÁL SUPER!

PŘÍSTUP LÉKAŘŮ I SESTER HODNOTÍM JAKO PERFEKTNÍ. (...PODPIS?)

VELMI MILÝ PERSONÁL

VYNIKAJÍCÍ, DĚKUJU MNOHOKRÁT. FAJN SESTRÍČKY :-)

Pneumologická klinika - II. stanice

DĚKUJI VŠEM ZA ZLEPŠENÍ MÉHO ZDRAVOTNÍHO STAVU

Revmatologické oddělení

MÉ ZKUŠENOSTI JSOU VELICE DOBRÉ, DĚKUJI

V R.1995 JSEM BYLA PŘIJ.JAKO AKUT.PŘ.OD TĚ DOBY S PŘESTÁV. JSEM TU LETOS PO ŠESTÉ.POKAŽDÉ MI TU POMOHLI PERS.,SESTRY ,DOKTOŘI.PŘI SESTAVĚ PAC.JAKÁ NA TOMTO ODD.JSOU(DRUH NEMOCÍ)JE UDIVUJÍCÍ,ŽE TO VŠICHNI ZVLÁDAJÍ

VELICE MNĚ VADIL,CO SE TADY ZNIČNÍ MATER.V KUCHYNI.VELMI ŠPATNÉ JÍDLO,NEDOCHUCENÉ,NEDOVAŘENÉ MASO NEBO NAOPAK PŘEVAŘENÉ.I DIET.JÍDLO MŮŽE BÝT OCHUCENÉ A DOBRÉ.JE TO ŠKODA A STOJÍ TO MOC PENĚZ.SNAD NENÍ TAK SLOŽITÉ SEHNAT DO KUCHYNĚ KVALITNÍ PERSONÁL

Urologické oddělení

CHTĚL BYCH PODĚKOVAT VŠEM, KTEŘÍ SE MĚ STARALI CELÝ POBYT V NEMOCNICI. AŽ SE JEDNOU PODAŘÍ OPRAVIT EXTERIÉRY BUDOV, BUDE VŠE V NAPROSTÉM POŘÁDKU. JEŠTĚ JEDNOU VŘELÉ DÍKY. HODNĚ ÚSPĚCHŮ PŘEJE

NA BODY 2 A 4 JE ZBYTEČNĚ SE PTÁT PACIENTA, PROTOŽE SI MYSLÍM, ŽE TO PACIENT SÁM NEDOVEDE POSOUDIT JAK JE JEHO STAV VÁŽNÝ A JAKÉ JSOU KAPACITY ZAŘÍZENÍ

NA SPRŠE A WC NENÍ KAM POVĚSIT ŽUPAN. CHYBĚL DESINFEKČNÍ PROSTŘEDEK NA RUCE.

PŘÍLIŠ BENEVOLENTNÍ REŽIM NA JIP: UŽÍVÁNÍ MOBILŮ, NÁVŠTĚVY: OBOJE BYCH ZAKÁZAL

Gynekologie - odd. individ. péče

ZLEPŠIT STRAVU, ZMÍRNIT NOČNÍ KONTROLY NA POKOJI; (V OT. Č. 10 JSOU ZAŠKRTNUTY ODPOVĚDI 2,3 A 4)



PŘÍLOHA 4: VYHODNOCENÍ SBĚRU

Vyhodnocení sběru

| Název stanice | Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky) | Hlášení o nezařa- zených pacientech | Propuštění | Vypočtená návrtnost |
|--------------------------------------|---|---|-------------|------------------------|
| 1. Interní klinika - stanice A | 44 | 9 | 62 | 83% |
| 1. Interní klinika - stanice B | 33 | 20 | 60 | 83% |
| 1. Interní klinika - stanice C | 55 | 20 | 78 | 95% |
| 1. Interní klinika - stanice D | 45 | 14 | 72 | 78% |
| 2. Interní klinika - stanice muži | 43 | 8 | 62 | 80% |
| 2. Interní klinika - stanice ženy | 49 | 4 | 76 | 68% |
| Chirurgická kl. - 1. p. Jih | 89 | 2 | 104 | 87% |
| Chirurgická kl. - 1. p. Sever | 76 | 7 | 104 | 78% |
| Chirurgická kl. - přízemí Sever | 46 | 7 | 75 | 68% |
| Gynekologie - pooperační odd. | 87 | 24 | 206 | 48% |
| Gynekologie - odd. šestinedělí | 79 | 2 | 123 | 65% |
| Gynekologie - odd. individ. péče | 49 | 7 | 79 | 68% |
| Neurologická klinika - stanice A | 64 | 0 | 88 | 73% |
| Neurologická klinika - stanice C | 65 | 0 | 81 | 80% |
| Pneumologická klinika - I. stanice | 32 | ANULOVANO | 35 | 91% |
| Pneumologická klinika - II. stanice | 27 | 0 | 30 | 90% |
| Pneumologická klinika - III. stanice | 35 | ANULOVANO | 39 | 90% |
| Oddělení hrudní chirurgie | 35 | 2 | 47 | 78% |
| Urologické oddělení | 107 | 7 | 145 | 78% |
| Oční oddělení | 40 | 0 | 41 | 98% |
| Onkologické oddělení | 75 | 4 | 105 | 74% |
| ORL oddělení | 78 | 0 | 148 | 53% |
| Infekční oddělení | 29 | 0 | 37 | 78% |
| Revmatologické oddělení | 30 | 0 | 41 | 73% |
| Celkem | 1312 | 137 | 1938 | 73% |



PŘÍLOHA 5: ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ? | Neuvedeno | 1,9% | 25 | 3,8% | 44 | 2,8% | 69 |
| | Neplánovaně, jako akutní případ | 47,4% | 622 | 44,3% | 508 | 46,0% | 1 130 |
| | Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem | 46,2% | 606 | 46,1% | 529 | 46,2% | 1 135 |
| | Byl(a) jsem převezen(a) odjinud | 4,5% | 59 | 5,7% | 65 | 5,1% | 124 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení? | Neuvedeno | 4,7% | 29 | 7,9% | 42 | 6,1% | 71 |
| | Nečekala(a) jsem | 37,6% | 237 | 33,0% | 175 | 35,5% | 412 |
| | 2-3 dny | 9,5% | 60 | 6,6% | 35 | 8,2% | 95 |
| | Do jednoho týdne | 15,5% | 98 | 16,1% | 85 | 15,8% | 183 |
| | Do jednoho měsíce | 25,3% | 160 | 29,6% | 157 | 27,3% | 317 |
| | Do půl roku | 6,3% | 40 | 5,6% | 29 | 6,0% | 69 |
| | Do roka | 0,3% | 2 | | | 0,2% | 2 |
| | Do dvou let | | | 0,1% | 1 | 0,1% | 1 |
| | Nevím | 0,7% | 4 | 1,1% | 6 | 0,9% | 10 |
| Total | | 100,0% | 631 | 100,0% | 529 | 100,0% | 1 160 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn? | Neuvedeno | 4,4% | 28 | 7,3% | 38 | 5,7% | 66 |
| | Ne | 91,2% | 575 | 87,1% | 461 | 89,3% | 1 036 |
| | Ano, jednou | 4,4% | 28 | 4,8% | 26 | 4,6% | 53 |
| | Ano, 2-3x | | | 0,7% | 4 | 0,3% | 4 |
| Total | | 100,0% | 631 | 100,0% | 529 | 100,0% | 1 160 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu: | Neuvedeno | 4,4% | 28 | 8,8% | 46 | 6,4% | 74 |
| | Příliš dlouhá | 1,1% | 7 | 1,9% | 10 | 1,5% | 17 |
| | Tak akorát | 60,7% | 383 | 56,9% | 301 | 58,9% | 683 |
| | Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a) | 31,6% | 199 | 27,5% | 145 | 29,7% | 345 |
| | Nevím | 2,3% | 14 | 5,0% | 26 | 3,5% | 41 |
| Total | | 100,0% | 631 | 100,0% | 529 | 100,0% | 1 160 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení? | Neuvedeno | 7,0% | 44 | 10,5% | 55 | 8,6% | 99 |
| | Ano | 2,2% | 14 | 2,5% | 13 | 2,3% | 27 |
| | Ne | 90,9% | 573 | 87,0% | 460 | 89,1% | 1 033 |
| Total | | 100,0% | 631 | 100,0% | 529 | 100,0% | 1 160 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně: | Neuvedeno | | | 1,5% | 17 | 0,7% | 17 |
| | Velmi dobře a profesionálně | 87,3% | 1 145 | 72,1% | 826 | 80,2% | 1 971 |
| | Průměrně | 11,2% | 147 | 23,5% | 270 | 16,9% | 417 |
| | Velmi špatně | 0,3% | 3 | 0,9% | 10 | 0,6% | 14 |
| | Nevzpomínám si | 1,2% | 16 | 2,0% | 23 | 1,6% | 39 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby? | Neuvedeno | 0,1% | 1 | 1,6% | 18 | 0,8% | 19 |
| | Ano | 90,5% | 1 187 | 74,6% | 855 | 83,1% | 2 042 |
| | Ano, v omezené míře | 7,2% | 95 | 20,3% | 232 | 13,3% | 327 |
| | Ne, ačkoliv jsem je žádal(a) | 0,1% | 1 | 0,4% | 4 | 0,2% | 5 |
| | Ne, nežádala(a) jsem informace | 2,1% | 28 | 3,2% | 37 | 2,0% | 65 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko? | Neuvedeno | 0,4% | 6 | 1,7% | 19 | 1,0% | 25 |
| | Do 15 minut | 57,5% | 754 | 52,8% | 606 | 55,3% | 1 360 |
| | Méně než 1 hodinu | 30,4% | 399 | 29,1% | 334 | 29,8% | 733 |
| | Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu | 5,8% | 76 | 8,1% | 93 | 6,8% | 168 |
| | Dvě a více hodin | 1,2% | 16 | 4,9% | 56 | 2,9% | 72 |
| | Nepamatuji si | 4,6% | 60 | 3,0% | 34 | 3,0% | 94 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení | Neuvedeno | 1,8% | 24 | 6,0% | 69 | 3,8% | 93 |
| | 1=nejlepší známka | 75,9% | 996 | 55,3% | 634 | 66,3% | 1 629 |
| | 2 | 19,8% | 260 | 29,7% | 340 | 24,4% | 600 |
| | 3 | 2,0% | 26 | 6,8% | 78 | 4,2% | 104 |
| | 4 | 0,5% | 6 | 1,6% | 18 | 1,0% | 25 |
| | 5=nejhorší známka | 0,1% | 1 | 0,6% | 7 | 0,3% | 7 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|------------------------|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Rušil Vás v noci hluk? | Neuvedeno | 1,2% | 16 | 5,4% | 61 | 3,2% | 78 |
| | Ne | 83,9% | 1 101 | 68,8% | 789 | 76,9% | 1 890 |
| | Ano, hluk ostatních pacientů | 10,0% | 131 | 16,9% | 193 | 13,2% | 325 |
| | Ano, hluk zaměstnanců zařízení | 0,5% | 7 | 1,4% | 15 | 0,9% | 22 |
| | Ano, hluk zvenčí | 4,3% | 56 | 7,6% | 87 | 5,8% | 143 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|---------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů? | Neuvedeno | 0,1% | 1 | 1,4% | 16 | 0,7% | 17 |
| | Velmi spokojen(a) | 80,9% | 1 062 | 69,8% | 800 | 75,7% | 1 862 |
| | Svíše spokojen(a) | 18,7% | 246 | 26,8% | 307 | 22,5% | 553 |
| | Svíše nespokojen(a) | 0,3% | 4 | 0,4% | 5 | 0,2% | 9 |
| | Velmi nespokojen(a) | 0,3% | 4 | 0,4% | 4 | 0,2% | 8 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|---------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprchy? | Neuvedeno | 0,5% | 7 | 1,5% | 17 | 1,0% | 24 |
| | Velmi spokojen(a) | 63,3% | 833 | 51,2% | 586 | 57,8% | 1 420 |
| | Svíše spokojen(a) | 32,3% | 424 | 39,3% | 451 | 35,6% | 875 |
| | Svíše nespokojen(a) | 2,1% | 27 | 5,2% | 59 | 3,5% | 86 |
| | Velmi nespokojen(a) | 0,2% | 3 | 0,5% | 6 | 0,2% | 9 |
| | Toalety/sprchy jsem nepoužívala | 1,4% | 18 | 1,4% | 16 | 1,4% | 33 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji? | Neuvedeno | | | 0,9% | 10 | 0,4% | 10 |
| | Ano | 79,4% | 1 042 | 70,2% | 804 | 75,1% | 1 846 |
| | Spíše ano | 17,9% | 235 | 21,0% | 240 | 19,3% | 475 |
| | Spíše ne | 2,5% | 33 | 5,4% | 61 | 3,8% | 94 |
| | Ne | 0,2% | 3 | 2,5% | 28 | 1,3% | 31 |
| | Nevím | | | 0,2% | 2 | 0,1% | 2 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|-------------------------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovala Vám doba ranního buzení? | Neuvedeno | 0,5% | 7 | 3,0% | 35 | 1,7% | 41 |
| | Ano | 64,3% | 844 | 52,7% | 604 | 58,9% | 1 448 |
| | Spíše ano | 25,7% | 338 | 22,6% | 259 | 24,3% | 596 |
| | Spíše ne | 6,2% | 81 | 13,4% | 154 | 9,6% | 235 |
| | Ne | 2,8% | 37 | 5,7% | 65 | 4,2% | 103 |
| | Nevím | 0,4% | 6 | 2,5% | 29 | 1,4% | 35 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|------------------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovala Vám doba návštěv? | Neuvedeno | 0,6% | 8 | 4,0% | 46 | 2,2% | 54 |
| | Ano | 87,7% | 1 150 | 82,6% | 946 | 85,3% | 2 097 |
| | Spíše ano | 8,6% | 113 | 6,8% | 78 | 7,8% | 191 |
| | Spíše ne | 0,5% | 7 | 0,6% | 6 | 0,5% | 13 |
| | Ne | 0,4% | 5 | 0,9% | 11 | 0,7% | 16 |
| | Nevím | 2,2% | 28 | 5,1% | 58 | 3,5% | 87 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla? | Neuvedeno | 0,5% | 6 | 2,5% | 28 | 1,4% | 35 |
| | Velmi dobrá | 30,1% | 395 | 14,6% | 168 | 22,9% | 562 |
| | Spíše dobrá | 51,0% | 669 | 56,3% | 645 | 53,4% | 1 313 |
| | Spíše špatná | 12,1% | 159 | 19,1% | 218 | 15,3% | 377 |
| | Velmi špatná | 3,1% | 41 | 5,1% | 58 | 4,0% | 99 |
| | Nemocniční stravu jsem nejedl(a) | 3,3% | 43 | 2,5% | 29 | 2,9% | 72 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|-------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Měl/a jste dietu? | Neuvedeno | 0,2% | 3 | 1,9% | 22 | 1,0% | 25 |
| | Ano | 38,6% | 506 | 37,9% | 434 | 38,3% | 941 |
| | Ne | 55,9% | 734 | 54,3% | 622 | 55,2% | 1 356 |
| | Nevím | 5,3% | 69 | 5,9% | 67 | 5,6% | 137 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jaké množství jídla jste dostával/a? | Neuvedeno | 0,3% | 4 | 2,5% | 28 | 1,3% | 32 |
| | Příliš mnoho | 7,8% | 102 | 7,4% | 85 | 7,6% | 187 |
| | Přiměřeně | 86,4% | 1 134 | 81,3% | 932 | 84,1% | 2 066 |
| | Příliš málo | 2,4% | 32 | 5,9% | 68 | 4,1% | 100 |
| | Nemocniční stravu jsem nejedl(a) | 3,1% | 41 | 2,8% | 33 | 3,0% | 73 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovala Vám doba podávání jídel? | Neuvedeno | 0,3% | 4 | 2,0% | 23 | 1,1% | 27 |
| | Ano | 92,6% | 1 215 | 88,4% | 1 013 | 90,7% | 2 228 |
| | Ne | 4,1% | 53 | 6,4% | 73 | 5,1% | 126 |
| | Nemocniční stravu jsem nejedla(a) | 3,0% | 40 | 3,3% | 37 | 3,1% | 77 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|----------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | 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 | 0,7% | 9 | 3,9% | 44 | 2,2% | 53 |
| | Velmi spokojen(a) | 54,8% | 720 | 38,6% | 443 | 47,3% | 1 162 |
| | Spíše spokojena(a) | 31,2% | 409 | 38,3% | 439 | 34,5% | 848 |
| | Spíše nespokojena(a) | 2,2% | 29 | 6,1% | 70 | 4,1% | 100 |
| | Velmi nespokojena(a) | 0,5% | 7 | 1,7% | 19 | 1,0% | 26 |
| | Nevím | 10,6% | 139 | 11,4% | 131 | 11,0% | 269 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka? | Neuvedeno | 0,2% | 2 | 1,8% | 21 | 0,9% | 23 |
| | Ano | 0,7% | 9 | 0,8% | 9 | 0,7% | 18 |
| | Ne | 98,8% | 1 296 | 96,9% | 1 111 | 97,9% | 2 406 |
| | Nevím | 0,4% | 5 | 0,5% | 6 | 0,4% | 10 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře? | Neuvedeno | 0,1% | 2 | 2,5% | 28 | 1,2% | 30 |
| | Ano, znal(a) jsem ho jménem | 83,4% | 1 094 | 62,7% | 718 | 73,7% | 1 812 |
| | Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem | 14,2% | 186 | 21,4% | 245 | 17,5% | 431 |
| | Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař | 2,3% | 30 | 13,5% | 154 | 7,5% | 184 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval? | Neuvedeno | 0,4% | 5 | 5,2% | 60 | 2,4% | 60 |
| | Ano | 98,4% | 1 290 | 89,6% | 1 027 | 94,3% | 2 317 |
| | Ne | 1,6% | 22 | 5,2% | 59 | 3,3% | 81 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | 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 | 0,2% | 3 | 5,4% | 62 | 2,6% | 64 |
| | Velmi dobrý | 71,4% | 937 | 54,3% | 622 | 63,4% | 1 559 |
| | Dobry | 28,3% | 371 | 38,7% | 443 | 33,1% | 814 |
| | Nepříliš dobrý | 0,1% | 2 | 1,4% | 16 | 0,7% | 18 |
| | Spatný | | | 0,2% | 2 | 0,1% | 2 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a? | Neuvedeno | | | 2,9% | 33 | 1,3% | 33 |
| | Vždy | 76,6% | 1 005 | 57,8% | 663 | 67,8% | 1 668 |
| | Většinou | 18,2% | 239 | 31,0% | 355 | 24,1% | 593 |
| | Občas | 1,0% | 13 | 3,2% | 37 | 2,0% | 50 |
| | Nikdy | 0,1% | 1 | 0,2% | 2 | 0,1% | 3 |
| | Neptal(a) jsem se | 4,1% | 54 | 4,9% | 57 | 4,5% | 111 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | 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 | 0,2% | 3 | 4,3% | 50 | 2,1% | 53 |
| | Vždy | 68,5% | 898 | 55,7% | 638 | 62,5% | 1 537 |
| | Většinou | 10,8% | 142 | 16,6% | 190 | 13,5% | 332 |
| | Občas | 0,7% | 9 | 4,2% | 49 | 2,4% | 58 |
| | Nikdy | 0,1% | 2 | 0,2% | 2 | 0,2% | 4 |
| | Neměla jsem strach ani obavy | 19,7% | 258 | 18,9% | 217 | 19,3% | 474 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a? | Neuvedeno | 0,2% | 3 | 5,8% | 66 | 2,8% | 69 |
| | Často | 0,8% | 11 | 2,1% | 24 | 1,4% | 35 |
| | Občas | 2,3% | 31 | 7,4% | 85 | 4,7% | 115 |
| | Nikdy | 96,6% | 1 268 | 84,7% | 971 | 91,1% | 2 238 |
| | Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---------------------------------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Hovořil s Vámi lékař každý den? | Neuvedeno | 0,7% | 9 | 5,9% | 68 | 3,1% | 77 |
| | Ano | 96,5% | 1 266 | 85,4% | 978 | 91,3% | 2 244 |
| | Ne | 2,9% | 38 | 8,7% | 100 | 5,6% | 138 |
| | Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a? | Neuvedeno | 0,1% | 1 | 2,0% | 23 | 1,0% | 24 |
| | Vždy | 86,0% | 1 129 | 68,9% | 789 | 78,0% | 1 918 |
| | Většinou | 10,4% | 137 | 21,8% | 249 | 15,7% | 386 |
| | Občas | 0,5% | 7 | 2,3% | 26 | 1,3% | 33 |
| | Nikdy | 0,1% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 2 |
| | Neptal(a) jsem se | 2,9% | 38 | 5,0% | 57 | 3,9% | 95 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotná si s Vámi promluvit? | Neuvedeno | 0,2% | 3 | 3,0% | 34 | 1,5% | 38 |
| | Vždy | 74,2% | 973 | 59,6% | 683 | 67,4% | 1 656 |
| | Většinou | 7,1% | 93 | 16,2% | 185 | 11,3% | 278 |
| | Občas | 0,4% | 5 | 3,1% | 35 | 1,6% | 40 |
| | Nikdy | 0,1% | 1 | 0,5% | 6 | 0,3% | 7 |
| | Neměla jsem strach ani obavy | 18,0% | 237 | 17,6% | 202 | 17,8% | 438 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a? | Neuvedeno | 0,1% | 2 | 4,4% | 51 | 2,1% | 52 |
| | Často | 0,5% | 7 | 2,2% | 25 | 1,3% | 32 |
| | Občas | 1,3% | 18 | 4,5% | 51 | 2,8% | 69 |
| | Nikdy | 98,0% | 1 285 | 88,9% | 1 019 | 93,8% | 2 305 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetrovaly? | Neuvedeno | | | 2,1% | 24 | 1,0% | 24 |
| | Určitě ano | 83,5% | 1 095 | 77,7% | 890 | 80,8% | 1 986 |
| | Většinou ano | 16,5% | 217 | 19,6% | 225 | 18,0% | 442 |
| | Většinou ne | | | 0,5% | 6 | 0,2% | 6 |
| | Vůbec ne | | | 0,1% | 1 | 0,0% | 1 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | 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 | 0,2% | 3 | 3,3% | 38 | 1,7% | 41 |
| | Často | 0,4% | 6 | 1,5% | 17 | 0,9% | 23 |
| | Občas | 4,8% | 63 | 13,3% | 152 | 8,8% | 216 |
| | Nikdy | 94,5% | 1 240 | 81,9% | 939 | 88,6% | 2 179 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení? | Neuvedeno | 0,1% | 1 | 1,7% | 20 | 0,8% | 21 |
| | Určitě ano | 85,8% | 1 125 | 75,5% | 865 | 81,0% | 1 990 |
| | Spíše ano | 13,4% | 176 | 20,6% | 236 | 16,8% | 412 |
| | Spíše ne | 0,2% | 2 | 0,9% | 10 | 0,5% | 12 |
| | Určitě ne | | | 0,1% | 1 | 0,1% | 1 |
| | Nevím | 0,6% | 8 | 1,2% | 13 | 0,9% | 22 |
| | Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě? | Neuvedeno | 0,1% | 2 | 3,6% | 41 | 1,7% | 43 |
| | Ano | 8,3% | 109 | 21,1% | 241 | 14,2% | 350 |
| | Ne | 71,3% | 936 | 47,0% | 539 | 60,0% | 1 474 |
| | Nevím | 20,3% | 266 | 28,4% | 325 | 24,1% | 591 |
| | Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem? | Neuvedeno | 0,3% | 4 | 4,4% | 51 | 2,2% | 55 |
| | Ano | 73,9% | 969 | 62,5% | 716 | 68,6% | 1 685 |
| | Ne | 1,9% | 25 | 6,0% | 69 | 3,8% | 94 |
| | Nevím | 23,9% | 314 | 27,1% | 310 | 25,4% | 624 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu? | Neuvedeno | 0,5% | 6 | 5,4% | 62 | 2,8% | 68 |
| | Vždy | 79,5% | 1 043 | 64,8% | 743 | 72,7% | 1 786 |
| | Občas | 17,8% | 234 | 23,1% | 265 | 20,3% | 498 |
| | Nikdy | 1,3% | 18 | 4,2% | 48 | 2,7% | 66 |
| | Lékař se mnou nehovořil | 0,8% | 11 | 2,5% | 29 | 1,6% | 40 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby? | Neuvedeno | 0,4% | 6 | 3,6% | 41 | 1,9% | 47 |
| | Vždy | 87,7% | 1 150 | 75,9% | 870 | 82,2% | 2 020 |
| | Občas | 10,8% | 142 | 17,9% | 205 | 14,1% | 347 |
| | Nikdy | 1,1% | 15 | 2,6% | 29 | 1,8% | 44 |
| | Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|----------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | 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 | 0,1% | 2 | 2,8% | 32 | 1,4% | 34 |
| | Velmi spokojen(a) | 81,8% | 1 074 | 65,1% | 747 | 74,0% | 1 820 |
| | Spíše spokojena(a) | 12,5% | 164 | 22,1% | 254 | 17,0% | 418 |
| | Spíše nespokojena(a) | | | 1,0% | 11 | 0,4% | 11 |
| | Velmi nespokojena(a) | | | 0,1% | 1 | 0,0% | 1 |
| | Nepotřeboval(a) jsem pomoc | 5,5% | 72 | 8,9% | 102 | 7,1% | 174 |
| | Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného? | Neuvedeno | 0,3% | 5 | 2,8% | 32 | 1,5% | 37 |
| | Ano | 95,0% | 1 246 | 77,9% | 893 | 87,0% | 2 139 |
| | Ne | 0,7% | 9 | 8,1% | 93 | 4,2% | 102 |
| | Nevím | 4,0% | 52 | 11,2% | 128 | 7,3% | 180 |
| | Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | 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 | 0,5% | 7 | 5,9% | 67 | 3,0% | 74 |
| | Často se stalo, že termín nebyl dodržen | 0,4% | 6 | 1,8% | 20 | 1,1% | 26 |
| | Občas se stalo, že termín nebyl dodržen | 0,9% | 12 | 4,4% | 50 | 2,5% | 62 |
| | Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen | 3,9% | 51 | 8,8% | 101 | 6,2% | 152 |
| | Termíny byly vždy dodrženy | 86,2% | 1 130 | 70,1% | 803 | 78,7% | 1 933 |
| | Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a) | 7,6% | 100 | 6,1% | 70 | 6,9% | 170 |
| | O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a) | 0,5% | 6 | 3,0% | 34 | 1,6% | 40 |
| | Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|---|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste: | Neuvedeno | 0,4% | 6 | 4,4% | 50 | 2,3% | 56 |
| | Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba | 0,5% | 6 | 1,5% | 17 | 0,9% | 23 |
| | Dostával(a) jsem optimální množství léků | 63,5% | 834 | 58,3% | 668 | 61,1% | 1 502 |
| | Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba | 0,5% | 7 | 1,7% | 19 | 1,1% | 26 |
| | Léky na bolest jsem nepotřeboval(a) | 25,5% | 335 | 26,2% | 300 | 25,8% | 635 |
| | Nevím | 9,5% | 125 | 7,9% | 91 | 8,8% | 216 |
| | Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení? | Neuvedeno | 0,5% | 7 | 10,3% | 119 | 5,1% | 125 |
| | Ne | 93,3% | 1 224 | 80,0% | 916 | 87,1% | 2 140 |
| | Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace | 2,0% | 27 | 4,4% | 50 | 3,1% | 77 |
| | Ano, čekal(a) jsem na léky | 0,1% | 1 | 0,2% | 3 | 0,1% | 4 |
| | Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře | 0,5% | 6 | 1,4% | 16 | 0,9% | 23 |
| | Ano, čekal(a) jsem na sanitku | 1,8% | 24 | 0,9% | 11 | 1,4% | 35 |
| | Ano, z jiného důvodu | 1,8% | 23 | 2,8% | 32 | 2,2% | 55 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|----------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení? | Neuvedeno | 0,3% | 4 | 11,0% | 126 | 5,3% | 130 |
| | Jasně a srozumitelně | 99,1% | 1 300 | 85,3% | 977 | 92,6% | 2 277 |
| | Málo srozumitelně | 0,4% | 5 | 2,6% | 30 | 1,4% | 35 |
| | Nesrozumitelně | 0,2% | 3 | 0,2% | 3 | 0,1% | 3 |
| | Nevysvětlili vůbec | 0,2% | 3 | 0,9% | 11 | 0,5% | 13 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|----------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat? | Neuvedeno | 0,4% | 6 | 13,6% | 156 | 6,6% | 162 |
| | Jasně a srozumitelně | 97,6% | 1 280 | 77,2% | 885 | 88,1% | 2 165 |
| | Málo srozumitelně | 0,9% | 12 | 4,4% | 50 | 2,5% | 62 |
| | Nesrozumitelně | 0,3% | 3 | 0,3% | 3 | 0,1% | 3 |
| | Neřekl vůbec | 1,1% | 14 | 4,5% | 52 | 2,7% | 66 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování? | Neuvedeno | 1,0% | 14 | 13,8% | 158 | 7,0% | 172 |
| | Jasně a srozumitelně | 58,7% | 771 | 44,7% | 512 | 52,2% | 1 283 |
| | Málo srozumitelně | 0,7% | 10 | 1,8% | 20 | 1,2% | 30 |
| | Nesrozumitelně | 0,1% | 1 | 0,2% | 3 | 0,2% | 4 |
| | Nevysvětlili vůbec | 0,6% | 8 | 3,4% | 39 | 1,9% | 47 |
| | Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění | 38,8% | 509 | 36,0% | 413 | 37,5% | 922 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|-----------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | 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 | 2,0% | 26 | 12,1% | 138 | 6,7% | 164 |
| | Ano | 20,1% | 264 | 11,0% | 126 | 15,8% | 389 |
| | Ne | 3,3% | 44 | 6,8% | 78 | 4,9% | 122 |
| | Můj zdravotní stav to nevyžadoval | 74,6% | 978 | 70,2% | 804 | 72,5% | 1 783 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem? | Neuvedeno | 0,1% | 1 | 3,4% | 38 | 1,6% | 39 |
| | Určitě ano | 91,9% | 1 206 | 73,7% | 845 | 83,5% | 2 051 |
| | Spíše ano | 7,8% | 103 | 21,9% | 251 | 14,4% | 354 |
| | Spíše ne | 0,1% | 2 | 0,6% | 7 | 0,4% | 9 |
| | Určitě ne | 0,3% | 4 | 0,3% | 4 | 0,2% | 4 |
| Total | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 | |

Základní frekvence

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | 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 | 0,3% | 3 | 4,0% | 46 | 2,0% | 50 |
| | Výjimečně velká | 55,6% | 730 | 34,4% | 394 | 45,7% | 1 124 |
| | Velká | 44,0% | 577 | 59,1% | 678 | 51,0% | 1 255 |
| | Malá | 0,1% | 2 | 2,5% | 28 | 1,2% | 30 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|----------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby? | Neuvedeno | 4,4% | 57 | 13,9% | 159 | 8,8% | 216 |
| | Velmi spokojen(a) | 68,4% | 897 | 45,1% | 517 | 57,5% | 1 414 |
| | Spiše spokojena(a) | 27,0% | 355 | 38,8% | 445 | 32,5% | 799 |
| | Spiše nespokojena(a) | 0,3% | 3 | 1,7% | 19 | 0,9% | 23 |
| | Zcela nespokojena(a) | | | 0,5% | 5 | 0,2% | 5 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|--------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta? | Neuvedeno | 0,2% | 3 | 3,8% | 43 | 1,9% | 46 |
| | Výborná | 74,2% | 974 | 51,9% | 594 | 63,8% | 1 569 |
| | Velmi dobrá | 23,1% | 303 | 35,8% | 410 | 29,0% | 713 |
| | Dobrá | 2,5% | 32 | 8,2% | 93 | 5,1% | 126 |
| | Dostatečná | | | 0,4% | 4 | 0,2% | 4 |
| | Nedostatečná | | | 0,1% | 1 | 0,0% | 1 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|---|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění: | Neuvedeno | 1,0% | 13 | 9,6% | 110 | 5,0% | 123 |
| | Lepší | 87,9% | 1 154 | 77,1% | 884 | 82,9% | 2 038 |
| | Stejný | 10,7% | 141 | 12,1% | 138 | 11,3% | 279 |
| | Horší | 0,4% | 5 | 1,2% | 13 | 0,7% | 18 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |

| | | 2011 | | 2009 | | Total | |
|--|------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | | Col % | Count | Col % | Count | Col % | Count |
| Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům? | Neuvedeno | 0,2% | 3 | 5,5% | 63 | 2,7% | 66 |
| | Určitě ano | 84,4% | 1 107 | 60,5% | 694 | 73,3% | 1 801 |
| | Spiše ano | 15,1% | 198 | 31,0% | 355 | 22,5% | 553 |
| | Spiše ne | 0,3% | 4 | 2,7% | 31 | 1,4% | 35 |
| | Určitě ne | | | 0,3% | 3 | 0,1% | 3 |
| Total | | 100,0% | 1 312 | 100,0% | 1 146 | 100,0% | 2 458 |



PŘÍLOHA 6: DOTAZNÍK

Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení.

1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

- 1 Neplánovaně, jako akutní případ
2 Plánovaně, byl/a jsem objednána/a předem
3 Byl/a jsem převezen/a odjinud

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?

- 1 Nečekal/a jsem
2 2-3 dny
3 Do jednoho týdne
4 Do jednoho měsíce
5 Do půl roku
6 Do roka
7 Do dvou let
8 Více než dva roky
9 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

- 1 Ne
2 Ano, jednou
3 Ano, 2-3 ×
4 Ano, 4 × nebo vícekrát
5 Nevím

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- 1 Příliš dlouhá
2 Tak akorát
3 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
4 Nevím

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?

- 1 Ano
2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ

6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

- 1 Velmi dobře a profesionálně
2 Průměrně
3 Velmi špatně
4 Nevzpomínám si

7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

- 1 Ano
2 Ano, v omezené míře
3 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
4 Ne, nežádal/a jsem informace

8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?

- 1 Do 15 minut
2 Méně než jednu hodinu
3 Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
4 Dvě a více hodin
5 Nepamatuji se

9. Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení.
(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

POBYT V ZAŘÍZENÍ

10. Rušil Vás v noci hluk?

- 1 Ne
2 Ano, hluk ostatních pacientů
3 Ano, hluk zaměstnanců zařízení
4 Ano, hluk zvenčí

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- 1 Velmi dobrá
2 Spíše dobrá
3 Spíše špatná
4 Velmi špatná
5 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- 1 Příliš mnoho
2 Přiměřené
3 Příliš málo
4 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Nevím

Dotazník

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

- 1 Ano, znal/a jsem ho jménem
- 2 Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
- 3 Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

- 1 Ano
- 2 Ne

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- 1 Velmi dobrý
- 2 Dobrý
- 3 Nepříliš dobrý
- 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
- 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne
- 5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy
- 4 Lékař se mnou nehovořil

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a
- 5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4 Termíny byly vždy dodrženy
- 5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2 Dostával/a optimální množství léků
- 3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5 Nevím

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplíte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec
- 5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

47. Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNĚ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. 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:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S3. Rok narození (prosím dopište):

19

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2006

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):



Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vhodte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.