



Vyhodnocení průzkumu spokojenosti ambulantních pacientů Úrazové nemocnice v Brně

V období březen – září 2013 proběhlo dotazníkové šetření v rámci 8. celostátního průzkumu spokojenosti pacientů českých nemocnic. Pacienti ÚN měli dvě možnosti, jak se zapojit do průzkumu. Jednak přímo on-line hlasovat přes webové stránky nemocnice a druhá možnost byla prostřednictvím dotazníků (papírová forma), které byly umístěny v prostorách čekáren ambulancí. Vyplněné dotazníky byly předány hlavní sestře. Pro interní potřebu nemocnice bylo vyhodnoceno manažerem kvality 114 dotazníků a následně odesláno organizátorovi dotazníkového šetření. Výsledky celostátního hlasování budou dostupné od listopadu.

I. Ve vzorku respondentů bylo 68 mužů a 46 žen. Ambulance uvedené v dotazníku byly specifikovány dle odborností: chirurgická, traumatologická, urologická, ortopedická, rehabilitační, stomatologická, ORL, LSPP.

1. Cesta k ordinaci byla označena

Možnost odpovědí: velmi dobře dobře dostatečně nedostatečně

Vyhodnocení dle jednotlivých pracovišť

| ambulantní pracoviště | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 2 | 2 | | | 4 |
| traumatologie | 9 | 3 | | | 12 |
| ortopedie | | 1 | | | 1 |
| urologie | | 1 | | | 1 |
| rehabilitace | 6 | 4 | 1 | 1 | 12 |
| ORL | 10 | 8 | | | 18 |
| stomatologie | 37 | 20 | 6 | 2 | 65 |
| LSPP | | 1 | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 64 | 40 | 7 | 3 | 114 |
| (%) | 56,14 % | 35,09 % | 6,14 % | 2,63 % | 100,00 % |

Tab.1. Odpovědi na otázku č.1

2. Byl/a jste předem objednan/a?

Možnosti odpovědí: ano ne nevyjadřuji se

| ambulantní pracoviště | ano | ne | nevyjadřuji se | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | 1 | | 4 |
| traumatologie | 7 | 5 | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | 1 |
| urologie | 1 | | | 1 |
| rehabilitace | 12 | | | 12 |
| ORL | 7 | 11 | | 18 |
| stomatologie | 49 | 14 | 2 | 65 |
| LSPP | | 1 | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 80 | 32 | 2 | 114 |
| (%) | 70,18 % | 28,07 % | 1,75 % | 100,00 % |

Tab.2. Odpovědi na otázku č.2



3. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/ do ordinace?

Možnosti odpovědí: do 10 minut do 30 minut do 60 minut déle

| ambulantní pracoviště | do 10 min | do 30 min. | do 60 minut | déle | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 2 | 1 | 1 | | 4 |
| traumatologie | 4 | 6 | 1 | 1 | 12 |
| ortopedie | | | 1 | | 1 |
| urologie | | 1 | | | 1 |
| rehabilitace | 11 | 1 | | | 12 |
| ORL | 4 | 14 | | | 18 |
| stomatologie | 46 | 12 | 4 | 3 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 68 | 35 | 7 | 4 | 114 |
| (%) | 59,65 % | 30,70 % | 6,14 % | 3,51 % | 100,00 % |

Tab.3. Odpovědi na otázku č.3

4. Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?

Možnosti odpovědí: ano ne nečekal/a jsem

| ambulantní pracoviště | nečekal | vysvětlen | nevysvětlen | odpověď neuvádí | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| chirurgie | | 2 | 2 | | 4 |
| traumatologie | 4 | 3 | 5 | | 12 |
| ortopedie | | 1 | | | 1 |
| urologie | | | 1 | | 1 |
| rehabilitace | 6 | 3 | 3 | | 12 |
| ORL | 6 | 7 | 5 | | 18 |
| stomatologie | 34 | 15 | 15 | 1 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 51 | 31 | 31 | 1 | 114 |
| (%) | 44,74 % | 27,19 % | 27,19 % | 0,88 % | 100,00 % |

Tab.4. Odpovědi na otázku č.4

5. Přístup lékaře k Vám hodnotíte?

Možnosti odpovědí: výborně velmi dobře dobře dostatečně nedostatečně

| ambulantní pracoviště | výborně | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 2 | 1 | 1 | | | 4 |
| traumatologie | 11 | 1 | | | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | | 1 |
| urologie | | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 7 | 3 | 2 | | | 12 |
| ORL | 14 | 3 | 1 | | | 18 |
| stomatologie | 49 | 10 | 3 | 2 | 1 | 65 |
| LSPP | | | 1 | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 84 | 19 | 8 | 2 | 1 | 114 |
| (%) | 73,68 % | 16,67 % | 7,02 % | 1,75 % | 0,88 % | 100,00 % |

Tab.5. Odpovědi na otázku č.5



6. Informace předané lékařem byly: velmi dobře srozumitelné částečně srozumitelné
 nedostatečně srozumitelné nehodnotím

| ambulantní pracoviště | velmi srozumitelné | částečně srozumitelné | nedostatečně srozumitelné | odpověď neuvádí | celkový součet |
|------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | 1 | | | 4 |
| traumatologie | 12 | | | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | 1 |
| urologie | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 9 | 2 | | 1 | 12 |
| ORL | 17 | 1 | | | 18 |
| stomatologie | 53 | 9 | 1 | 2 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 97 | 13 | 1 | 3 | 114 |
| (%) | 85,09 % | 11,40 % | 0,88 % | 2,63 % | 100,00 % |

Tab.6. Odpovědi na otázku č.6

7. Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte?

Možnosti odpovědí: výborně velmi dobře dobře dostatečně nedostatečně

| ambulantní pracoviště | výborně | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně | celkový součet |
|------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | 1 | | | | 4 |
| traumatologie | 12 | | | | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | | 1 |
| urologie | | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 8 | 3 | 1 | | | 12 |
| ORL | 14 | 3 | 1 | | | 18 |
| stomatologie | 50 | 9 | 2 | 1 | 3 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 89 | 17 | 4 | 1 | 3 | 114 |
| (%) | 78,07 % | 14,91 % | 3,51 % | 0,88 % | 2,63 % | 100,00 % |

Tab.7. Odpovědi na otázku č.7

8. Informace předané zdravotní sestrou byly: velmi dobře srozumitelné

částečně srozumitelné nedostatečně srozumitelné nehodnotím

| ambulantní pracoviště | velmi srozumitelné | částečně srozumitelné | nedostatečně srozumitelné | odpověď neuvádí | celkový součet |
|------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | | 1 | | 4 |
| traumatologie | 11 | | 1 | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | 1 |
| urologie | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 11 | | | 1 | 12 |
| ORL | 17 | 1 | | | 18 |
| stomatologie | 55 | 6 | 3 | 1 | 65 |
| LSPP | | | 1 | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 99 | 7 | 6 | 2 | 114 |
| (%) | 86,84 % | 6,14 % | 5,26 % | 1,75 % | 100,00 % |

Tab.8. Odpovědi na otázku č.8



9. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?

Možnosti odpovědí: ano ne nehodnotím

| ambulantní pracoviště | ano | ne | nehodnotím | celkový součet |
|------------------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | 1 | | 4 |
| traumatologie | 12 | | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | 1 |
| urologie | 1 | | | 1 |
| rehabilitace | 8 | 1 | 3 | 12 |
| ORL | 12 | 3 | 3 | 18 |
| stomatologie | 57 | 5 | 3 | 65 |
| LSPP | | | 1 | 1 |
| celkem (abs.č.) | 94 | 10 | 10 | 114 |
| (%) | 82,46 % | 8,77 % | 8,77 % | 100,00 % |

Tab.9. Odpovědi na otázky č.9

10. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?

Možnosti odpovědí: velmi spokojen/a s výhradami spokojen/a nebyl/a jsem spokojen/a nehodnotím

| ambulantní pracoviště | velmi spokojen/a | spokojen/a s výhradami | nebyl/a spokojen/a | nehodnotím | celkový součet |
|------------------------|------------------|------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 3 | 1 | | | 4 |
| traumatologie | 12 | | | | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | 1 |
| urologie | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 9 | 2 | | 1 | 12 |
| ORL | 15 | 2 | | 1 | 18 |
| stomatologie | 56 | 5 | 3 | 1 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 98 | 10 | 3 | 3 | 114 |
| (%) | 85,96 % | 8,77 % | 2,63 % | 2,63 % | 100,00 % |

Tab.10. Odpovědi na otázky č.10

11. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?

Možnosti odpovědí: čistě, příjemně čistě, nepříjemně nečistě, nepříjemně nehodnotím

| ambulantní pracoviště | čistě, příjemně | čistě, nepříjemně | nečistě, nepříjemně | nehodnotím | celkový součet |
|------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|-----------------|
| chirurgie | 2 | 1 | | 1 | 4 |
| traumatologie | 7 | 4 | | 1 | 12 |
| ortopedie | 1 | | | | 1 |
| urologie | 1 | | | | 1 |
| rehabilitace | 10 | 2 | | | 12 |
| ORL | 15 | 2 | | 1 | 18 |
| stomatologie | 53 | 9 | 2 | 1 | 65 |
| LSPP | 1 | | | | 1 |
| celkem (abs.č.) | 90 | 18 | 2 | 4 | 114 |
| (%) | 78,95 % | 15,79 % | 1,75 % | 3,51 % | 100,00 % |

Tab.11. Odpovědi na otázky č.11



II. Dotazníkové šetření v rámci ambulantního provozu bylo zpracováno poprvé, data nelze srovnávat vůči dřívějšímu šetření. Ve vzorku je rozptyl v počtu odevzdaných dotazníků dle odbornosti jednotlivých ambulancí, tedy nám neumožňuje srovnávat data mezi jednotlivými pracovišti.

V rámci jednotlivých pracovišť je tato zpětná vazba od pacientů přínosná informace.

Výsledky sdělují momentální zkušenosti pacientů s péčí v ÚN, kteří chtěli a mohli vyplnit dotazník v papírové podobě.

V celkovém hodnocení (všechny ambulance) je vidět pozitivní hodnocení v otázkách 5,6,7,8,10, které vypovídají o profesionalitě našich zdravotníků. Zbývající otázky, které řeší provozní a organizační záležitosti, nelze dle odpovědí pacientů podceňovat.

V každém případě je dotazníkové šetření součástí získávání informací pro účel hodnocení kvality a bezpečí Úrazové nemocnice v Brně.

V Brně dne 9.10.2013

Vypracovala Mgr. Lenka Hofmanová, manažer kvality ÚN

Na vědomí:

Ing. Karel Doležal, ředitel

MUDr. Radek Veselý, nám. LPP

Bc. Andrea Lišková, hlavní sestra