



Vyhodnocení průzkumu spokojenosti hospitalizovaných 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 náhodných 163 dotazníků sesbíraných v období měsíce srpna a září na lůžkových odděleních a následně odesláno organizátorovi dotazníkového šetření. Z dotazníku bylo vyhodnoceno 9 otázek, orientační srovnávání s výsledky z roku 2012 zahrnuto v tabulkách.

I. Ve vzorku respondentů bylo 115 mužů a 48 žen.

1. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?

ano ne nevzpomínám si

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163	
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.
ano	89	89%	160	98,16%
ne	6	6%	2	1,23%
nevzpomíná si	5	5%	1	0,61%
celkem	100	100%	163	100,00%

2. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?

ano ne nevím

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163	
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.
ano	85	85%	149	91,41%
ne	7	7%	5	3,07%
nevím	7	7%	9	5,52%
neodpovídá	1	1	0	0
celkem	100	100%	163	100,00%

3. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?

ano ne neměl/a bolest někdy

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163		rok 2013
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.	přepočtený, n=153
ano	83	83%	148	90,80%	96,73%
někdy	3	3%	3	1,84%	1,96%
ne	1	1%	2	1,23%	1,31%
neměl bolest	13	13%	10	6,13%	
celkem	100	100%	163	100,00%	100,00%



4. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

- ano, byla včasná ne, ale ne vždy ne, nebyla včasná nepotřeboval/a jsem

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163		rok 2013
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.	přepočtený, n=140
ano, včasná	nevyhodnocovalo se		134	82,21%	95,71%
ne vždy	nevyhodnocovalo se		3	1,84%	2,14%
nebyla včasná	nevyhodnocovalo se		3	1,84%	2,14%
nepotřeboval	nevyhodnocovalo se		22	13,50%	
neopovídá	nevyhodnocovalo se		1	0,61%	
celkem	nevyhodnocovalo se		163	100,00%	100,00%

5. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo před zákrokem?

- ano ne někdy nevzpomínám si

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163		rok 2013
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.	přepočteny, n=152
ano	88	88%	145	88,96%	95,39%
někdy	5	5%	3	1,84%	1,97%
ne	4	4%	4	2,45%	2,63%
nevzpomíná	3	3%	11	6,75%	
celkem	100	100%	163	100,00%	

6. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

- výborně velmi dobře dobře dostatečně nedostatečně

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163		rok 2013
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.	přepočtený, n=160
výborně	44	44%	115	70,55%	71,88%
v.dobře	32	32%	29	17,79%	18,13%
dobře	15	15%	10	6,13%	6,25%
dostatečně	2	2%	5	3,07%	3,13%
nedostatečně	6	6%	1	0,61%	0,63%
neodpovídá	1	1%	3	1,84%	
celkem	100	100%	163	100,00%	100,00%

7. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

- výborně velmi dobře dobře dostatečně nedostatečně

	rok 2012, n=100		rok 2013, n=163		rok 2013
	abs.č.	rel.č.	abs.č.	rel.č.	přepočtený, n=161
výborně	58	58%	126	77,30%	78,26%
v.dobře	31	31%	27	16,56%	16,77%
dobře	7	7%	6	3,68%	3,73%
dostatečně	1	1%	2	1,23%	1,24%
nedostatečně	2	2%	0	0	
neodpovídá	1	1%	2	1,23%	
celkem	100	100%	163	100,00%	100,00%



8. Co navrhuje v nemocnici zlepšit? (max.3)

- strava prostředí na pokoji sociální zařízení chování/jednání lékařů
 chování/jednání sester není nutné nic zlepšovat zdravotnické přístroje (vybavení)
jiné – uveďte ...

Dotazovaní měli možnost zvolit více odpovědí.

Položku **není nutno nic vylepšovat** zaznamenalo **58 respondentů**.

Na dotaz **neodpovídá 12** respondentů.

- Položku - **stravu** zvolilo **35 respondentů**
- **prostředí na pokoji** **20 respondentů**
- **sociální zařízení** **25 respondentů**
- **chování lékařů** **4 respondenti**
- **chování sester** **4 respondenti**
- **zdravotnické přístroje (vybavení)** zvolilo **6 respondentů**
- jako jiné navrhli **3 respondenti- zlepšit matrace, 3 respondenti by rádi připojení na internet (wifi).**

V Brně dne 4.12.2013

Vypracovala Mgr. Lenka Hofmanová, manažer kvality ÚN

Na vědomí:

Ing. Karel Doležal, ředitel

MUDr. Radek Veselý, nám. LPP

Bc. Andrea Lišková, hlavní sestra