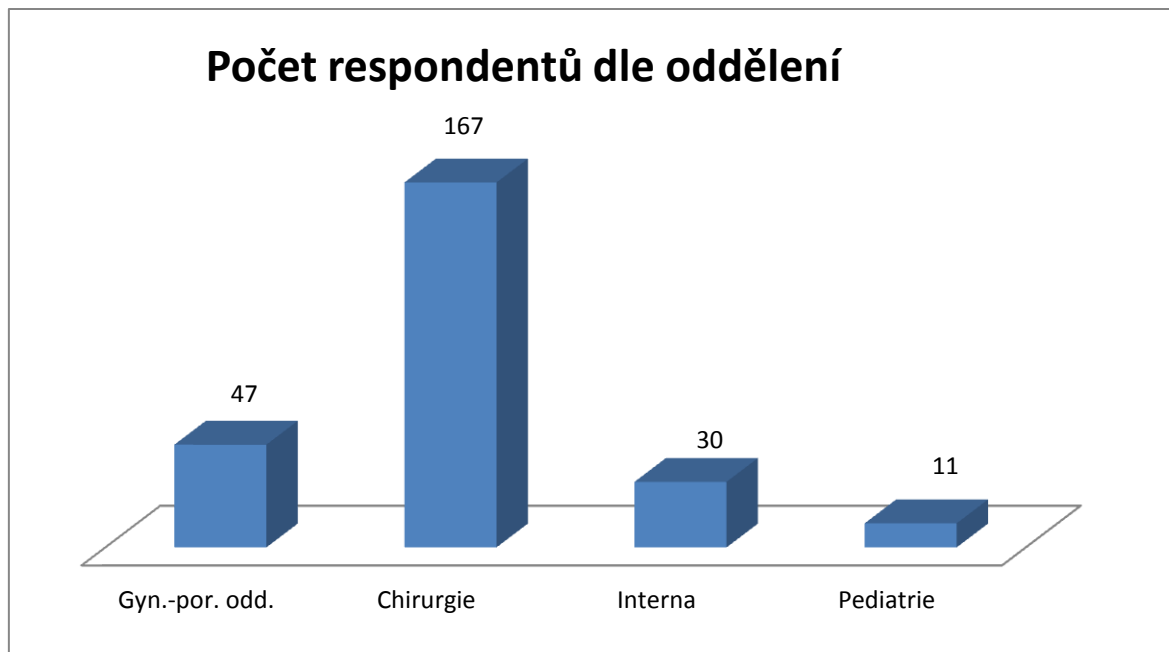


Hodnocení spokojenosti HOSPITALIZOVANÝCH pacientů ve Stodské nemocnici M / 20RR

Většina hospitalizovaných pacientů Stodské nemocnice je spokojena s úrovní péče a v případě potřeby by doporučili léčbu v nemocnici i svým blízkým a přátelům. Vyplývá to z hodnocení dotazníků sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů za období od MMM do MMM 20RR. Dotazníky ve sledovaném období vyplnilo na lůžkových stanicích Stodské nemocnice **255 pacientů**.

Výrazně nejvíce respondentů je z chirurgického oddělení (167) a dále pak až z lůžek gynekologicko-porodnického oddělení (47).



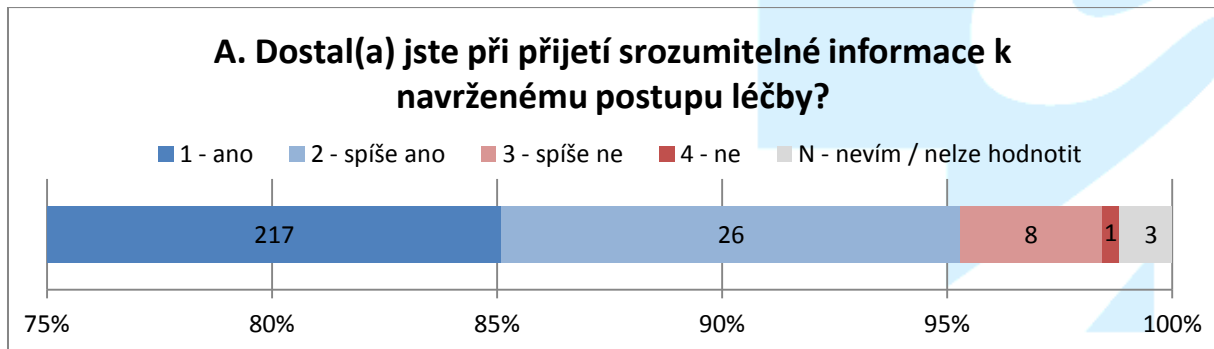
Dotazník se skládá ze tří částí:

- 1) Hlavní (dotazy A – N) se týká přímo **hodnocení péče**, kdy respondent „známkuje“ zejména úroveň komunikace, čistotu, soukromí, pocit bezpečnosti či dosažitelnost personálu.
- 2) Hodnotící část doplňuje **slovní hodnocení** (O, U, V, X). Někdy odůvodňuje známkování.
- 3) Následují **statistická zjištění** (P – T, Y) např. věk a pohlaví pacienta, délka dosavadní hospitalizace a důvod výběru dané nemocnice.

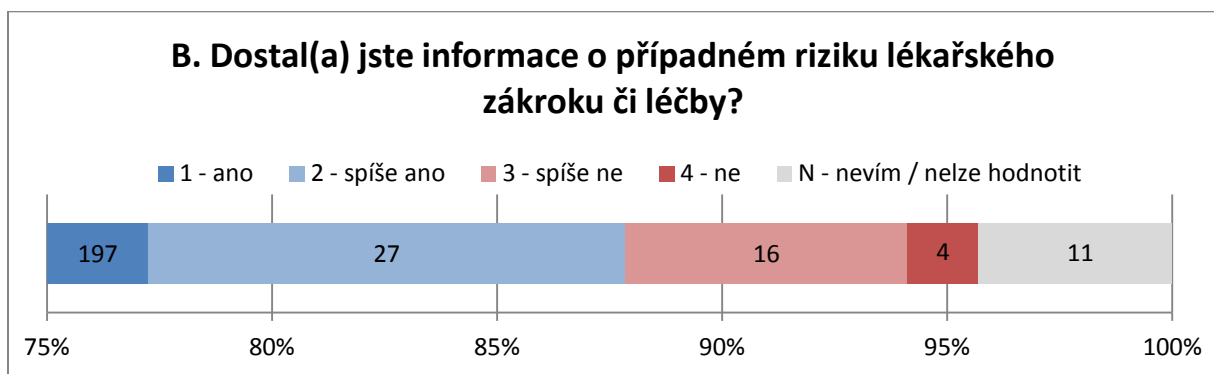
A – N / Hodnocení péče

V následujících grafech naleznete známkování jednotlivých dotazů hodnocení péče. Modrou barvou je vyznačeno pozitivní hodnocení, červenou negativní. V polích jsou absolutní počty daných známek. Na ose X pak podíly známek. Pozor, na ose X je potlačena „nula“ a graf začíná od hodnoty 75 %. V komentářích je uvedeno, z jakého oddělení přišel nejvyšší počet negativních známek 3 a 4. Nejvíce jich je z chirurgického odd. Je ale třeba si uvědomit, že z tohoto odd. přišel i nejvyšší počet vyplněných dotazníků.

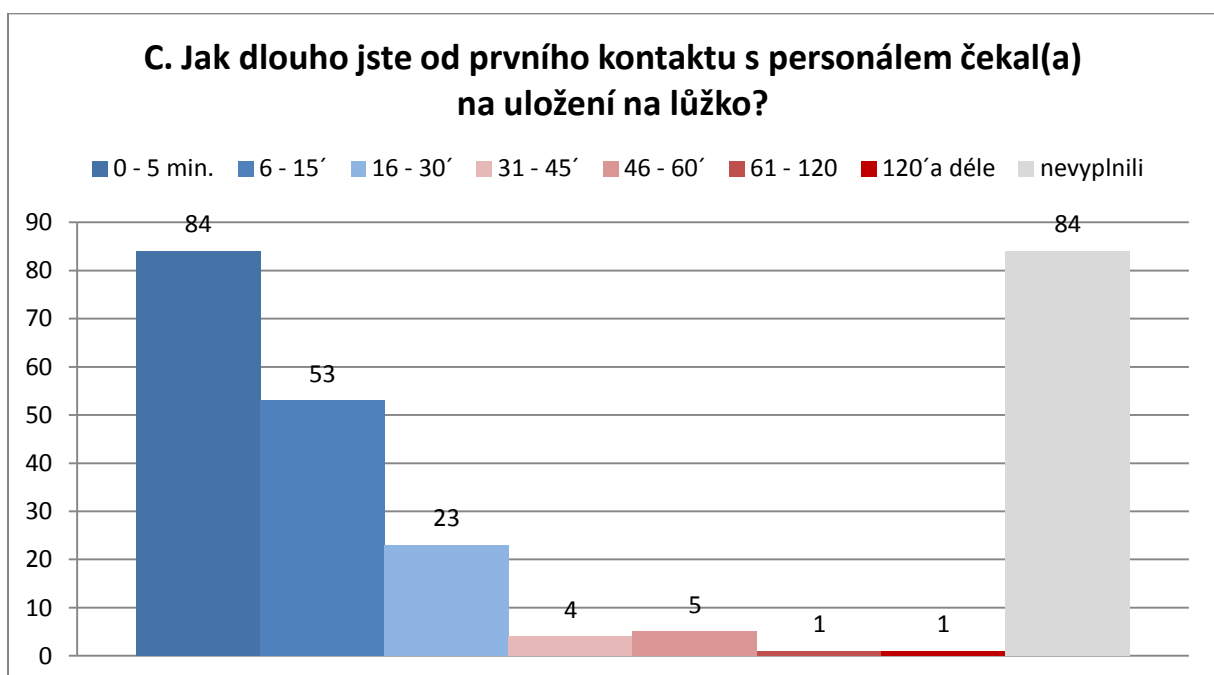
- A. Srozumitelné informace k postupu léčby získalo při přijetí přes 95 % pacientů. Negativní hodnocení známkami 3 a 4 udělili hlavně pacienti chirurgie (8x).



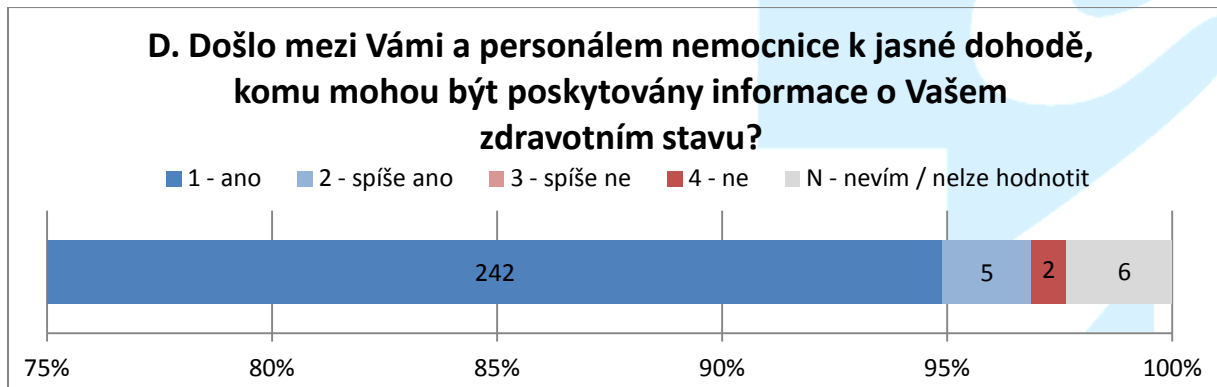
- B. Informace k riziku léčby považuje za dostatečné zhruba 88 % dotázaných. Je to nejméně ze všech hodnocených nemocnic. Z 20 respondentů, kteří je za dostatečné nepovažují, jich bylo nejvíce z chirurgického oddělení (14x) a dále z gynekologického (3).



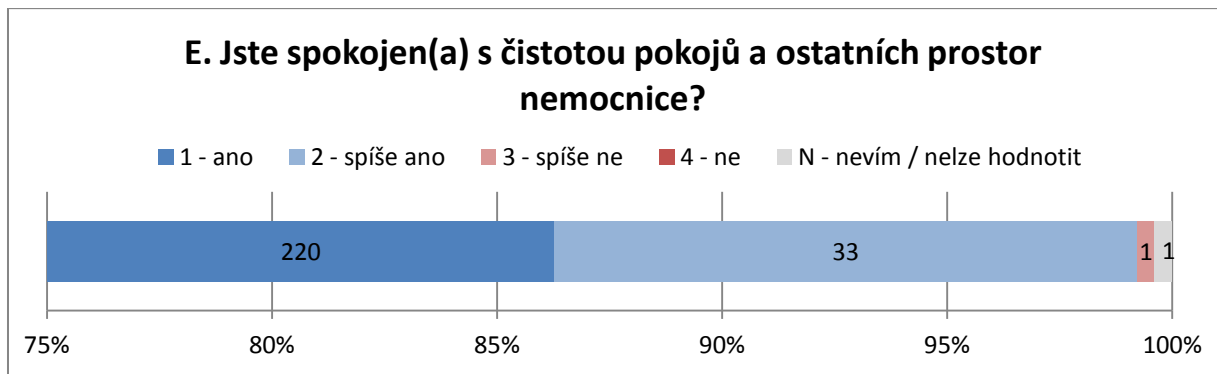
- C. Přes 30 procent dotázaných pacientů dotaz nezodpovědělo. Ze zbylých bylo přes 93 procent k hospitalizaci přijato a ubytováno do 30 minut, větší polovina z nich dokonce do pěti minut. Ve srovnání s ostatními nemocnicemi je rychlost uložení pacienta od příchodu nejrychlejší.



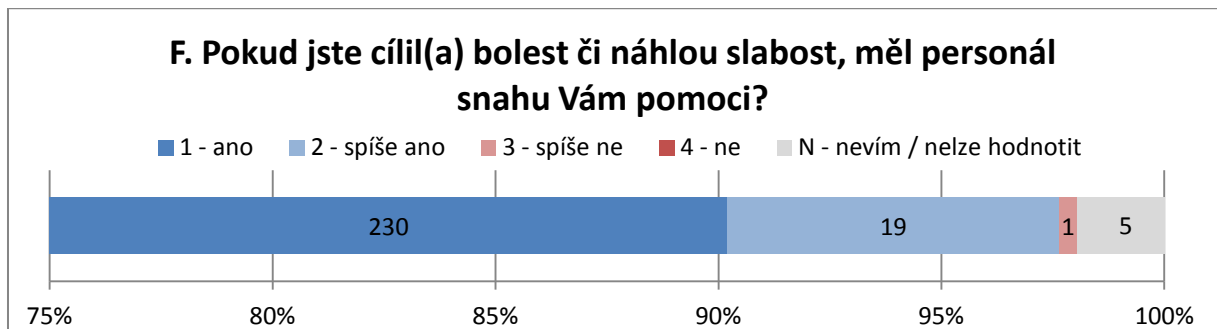
D. Přes 96 procent dotázaných se s personálem dohodlo, komu poskytovat informace o zdravotním stavu. Negativní hodnocení je zanedbatelné.



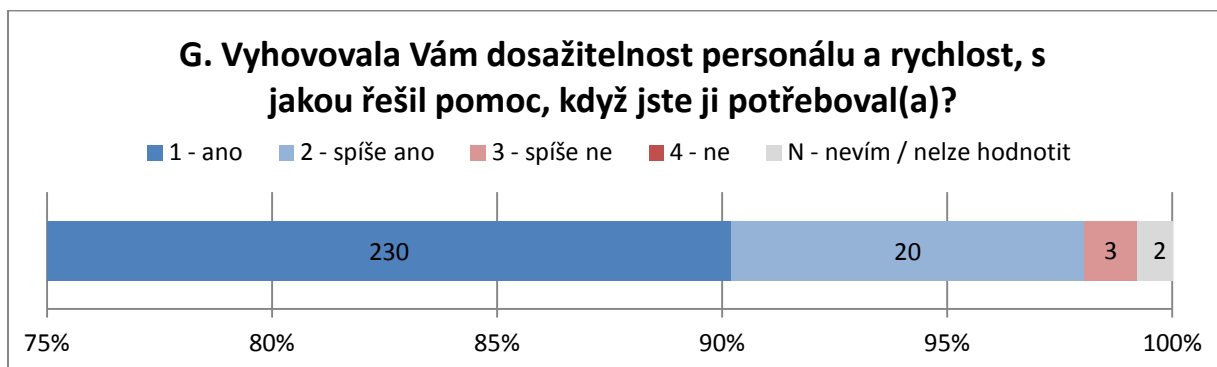
E. Čistota pokojů je nejlépe hodnoceným ukazatelem...



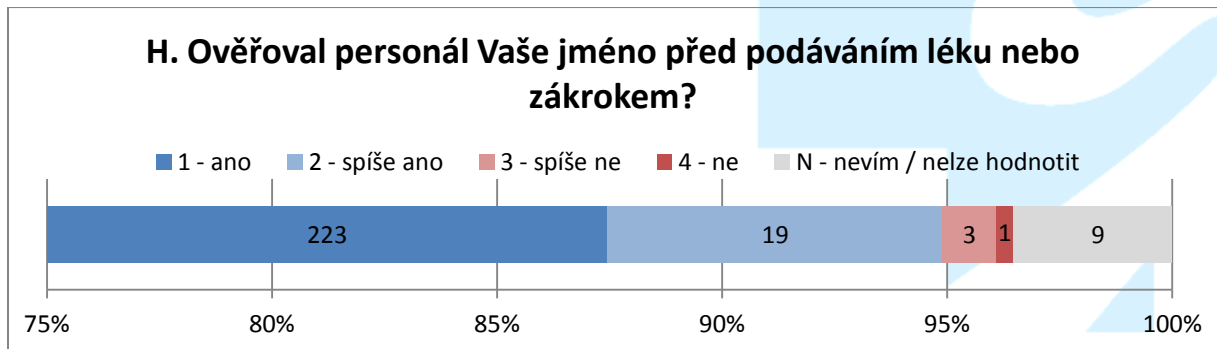
F. ... podobně jako snaha a připravenost personálu pomoci pacientům při slabosti a bolesti.



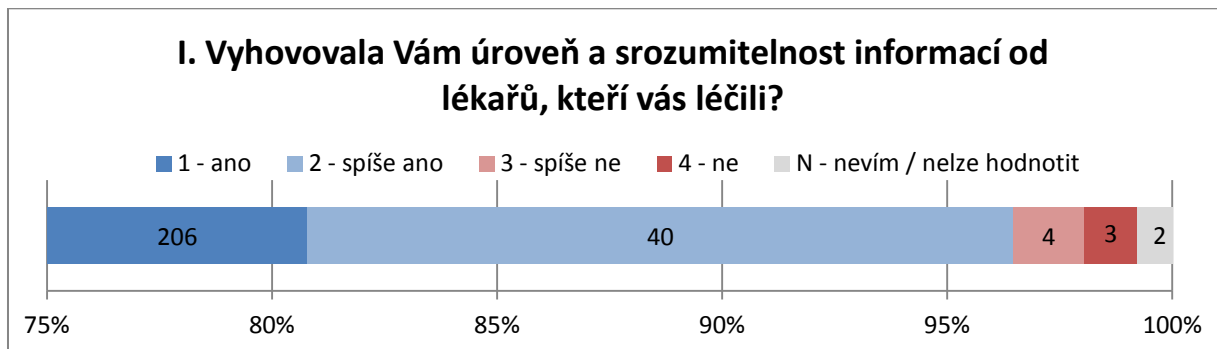
G. Velmi dobrá je i dosažitelnosti personálu, když jej pacienti potřebují.



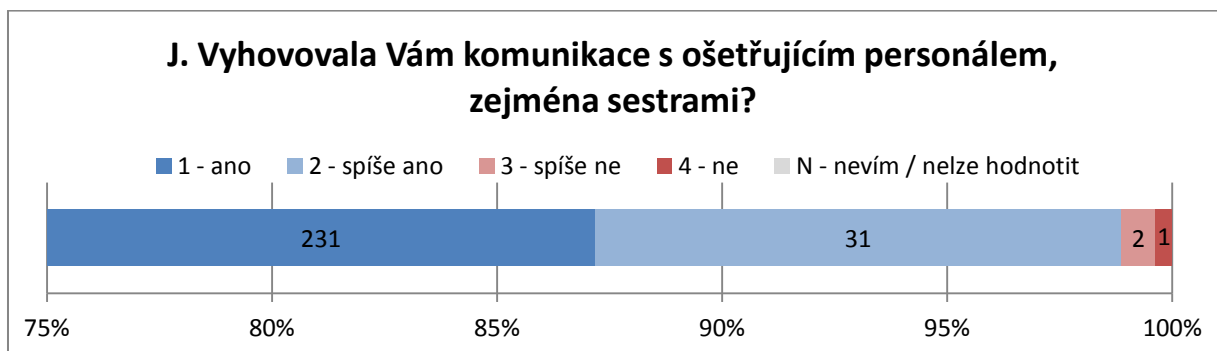
- H. Jen minimum pacientů se domnívá, že u nich personál před zákrokem, či podáváním léku neověřoval jméno.



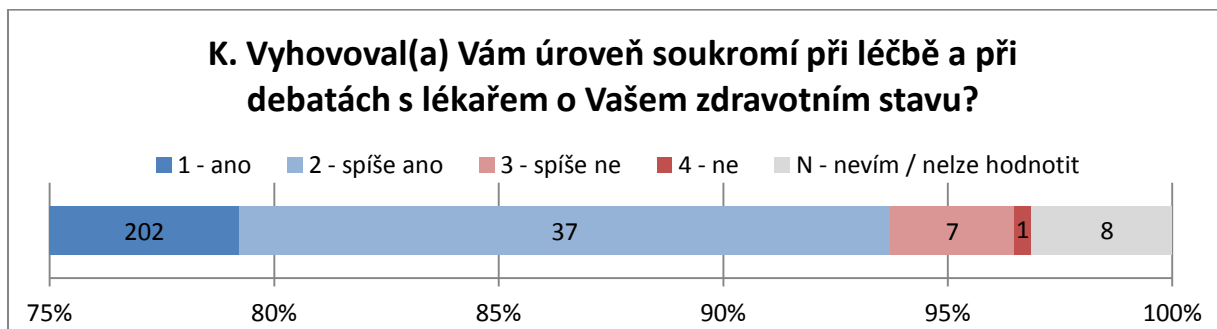
- I. Přes 96 % respondentů označilo srozumitelnost a úroveň informací od ošetřujících lékařů za dobrou. Sedm pacientů, kteří udělili negativní známky, je z chirurgického oddělení.



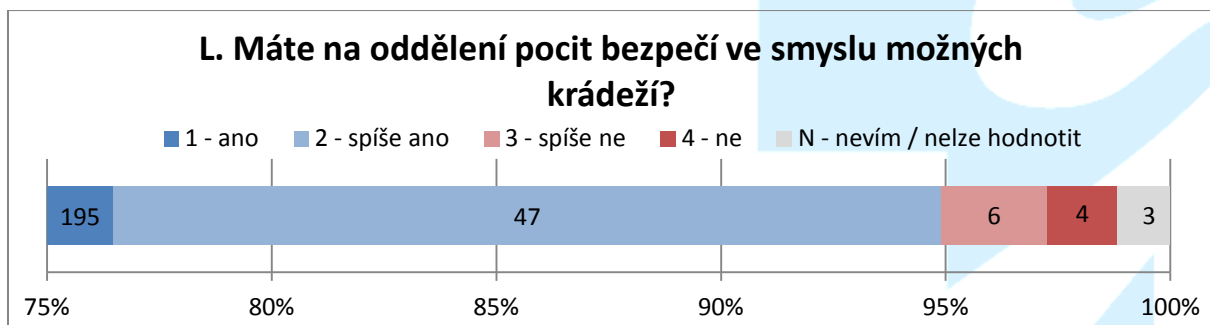
- J. Komunikaci s ošetřujícím personálem a zejména sestrami považuje za dobrou skoro 99 % respondentů.



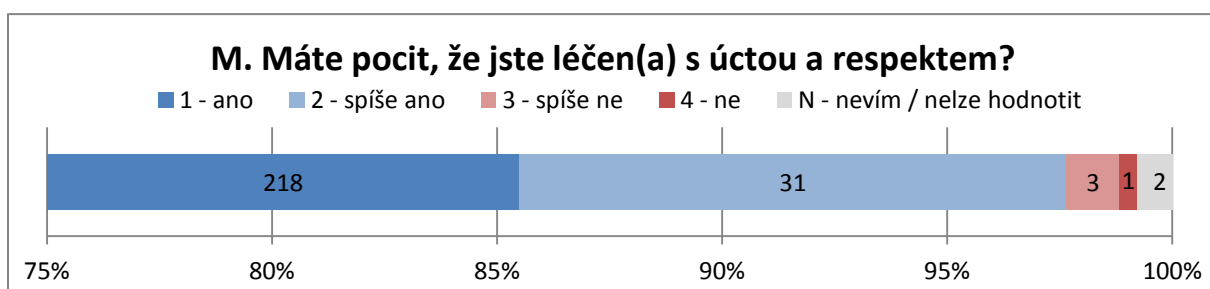
- K. Míra soukromí při léčbě nevyhovovala čtyřem respondentům interny a čtyřem z chirurgie.



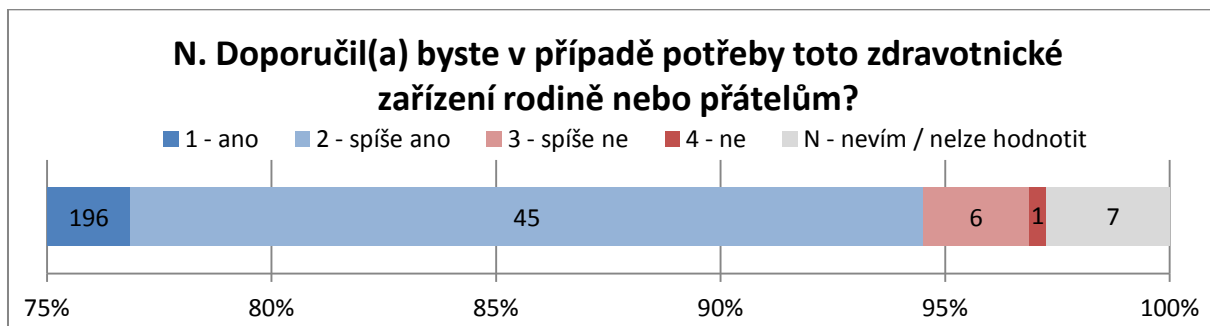
- L. Čtyři procenta respondentů považuje bezpečnost ve smyslu krádeží za špatnou. Nejčastěji se jedná o pacienty chirurgického oddělení (12) a pacientky gynekologického odd. (2).



- M. Téměř všichni pacienti pociťují, že jsou léčeni s úctou a respektem.



- N. Bezmála 95 procent dotázaných pacientů by Klatovskou nemocnici v případě potřeby svým známým a přátelům doporučilo.



O, U, V, X - Slovní hodnocení

- O. Negativní hodnocení známkami 3 a 4 odůvodňuje v kolonce O jen velmi malý počet respondentů a jejich sdělení navíc většinou nejsou konkrétní a věcná. Nejsou proto příliš přínosná. Významnější je kolonka V – návrhy na změny, úpravy.

| Odd. | O. Odůvodněte případné hodnocení známkami 3 a 4 |
|-----------|--|
| CHIRURGIE | musela jsem se doprošovat o informace sama, informace podávat v soukromí |
| PEDIATRIE | Žádná skříňka na uchování cenností pro případ krádeže. Neznalost, nebyla mi podána na postup léčby u dítěte. |
| CHIRURGIE | Někteří lékaři nejsou moc sdílní. |

- U. Stravu záměrně kvůli velkému množství často subjektivních parametrů (velikost porce, dochucení solí či kořením, diety, čas servírování) nehodnotí respondenti „známkováním“, ale

mohou ji okomentovat slovně. Tuto možnost využilo 152 respondentů. Až následně je k odpovědím doplněno „známkové hodnocení“ dle celkového dojmu ze slovního hodnocení. Známkové hodnocení je rovněž subjektivní a nelze z něj vyvozovat průměrnou známku. Slouží jen pro rychlejší orientaci v níže uvedeném výčtu komentářů.

- 1 – pozitivní
- 2 – spíše pozitivní
- 3 – neutrální
- 4 – spíše negativní
- 5 – negativní

U. Popište slovy, jak Vám vyhovovala podávaná strava např. ve smyslu chuti, teploty servírování, velikosti porcí, časů servírová

2 - Strava byla naprosto v pořádku. Pro ženu i zbytečně velké porce.

2 - Strava byla dobrá, chutnalo to, teplota dobrá. Servírování dobré, porce normální

2 - Dobré

1 - Strava výborná, pro mne osobně až přílišné porce.

2 - Chuťově dobré, teplé, jídla dost.

3 - Velikost porcí vyhovovala - oběd by mohl být chuťově výraznější.

1 - Strava byla výborná.

2 - Dobré

1 - Strava byla chutná a vyhovovala v plné míře.

2 - V pořádku

3 - nelze hodnotit vzhledem k diagnóze.

1 - Jídlo výborné, kvalitní, teplé, porce vyhovující.

2 - Normál - nemocniční - nemohu moc posoudit - jedl jsem 1x teplé jídlo + 1x polévku

2 - Porce byly dostatečné, teplé, dostatečně ochucené.

3 - Dietní strava není žádný šlágr. Něco bylo přesolené, teplota jídla vždy na jedničku. Porce velké, čas servírování výborný, rychlý a podáváno od personálu s úsměvem.

3 - průměr

1 - Se stravou naprostá spokojenost.

2 - Chuť celkem dobrá, teplota v pohodě, velikost porcí určitě v pohodě.

3 - Strana byla dobrá jen občas trošku bez chuti.

3 - Jídlo by mohlo být lépe dochucené.

3 - Strava, co se týče velikosti porcí - spokojenost občas málo dochucené (neslané)

1 - Nadmíru spokojenost

2 - vše v pořádku

2 - byl jsem spokojen

2 - Byl jsem spokojen

2 - vše v pořádku

2 - bez připomínek

2 - Dostatečná

2 - Jo tak jako dobré

3 - Strava ok, snad jen večere příliš brzo.

3 - Více nápadů při dietní stravě

2 - Strava chutná, teplota odpovídající

2 - Byla pooperační dieta - ale jinak super

2 - Stravování O.K.

3 - Velikost porcí, teplota a čas servírování vyhovovalo, něco chutnalo, něco nechutnalo

3 - nemohu posoudit - strava byla jen krátce

1 - Vyhovovala absolutně

2 - Dostačující

2 - Strava - dobrá

2 - ok

1 - Vynikající

2 - Kromě mrkve, super.

2 - Upravená, teplá, chutná

2 - Chuť dobrá, teplota vyhovující a čas dobrý servírování (spokojenost).

1 - Strava velice chutná, servírování velice dobré.

2 - Strava chutná, teplota akorát, porce ok, velké, časově také dobré.

1 - Velice dobře spokojená s podáváním stravy

3 - Porce byly dostatečně teplé, velikost porcí dostatečná (jídlo bylo vždy teplé), čas servírování vyhovoval, některá jídla nevyhovovala chuťově (např. milánské špagety, polévky...)

2 - Chutná, teplá

1 - Výborné

2 - Dobré to bylo, ale musím ocenit snahu.

2 - Jídlo bylo dobré, servírované vždy včas - některé porce až moc velké, byla jsem spokojena.

2 - Dobrý, spokojena

2 - Dobře

2 - Byla jsem spokojena.

3 - Snídaně, svačiny, večeře dobré. Obědy občas katastrofa - málo ochucené, porce velké, málokdy se sestřičky zeptaly, jsak velké porce chceme.

3 - Jelikož jsem měla dietu č. 8, neměla jsem na výběr.

2 - Dobrá

2 - vyhovovala

2 - Většinou vyhovovala

2 - Porce jsou veliké a chutné.

2 - Se stravou jsem spokojená, dietní strava vyhovuje.

2 - Dobrý

1 - Strava výborná

1 - Naprosto spokojen

2 - Chuťově, tepelně, velikostně i jinak jsem byla spokojená.

2 - Ve smyslu chuti, teploty, servírování, velikosti porcí, časů mi vyhovovala.

3 - Sůl nad zlato

2 - Strava byla dobrá, velké porce.

2 - Měla jsem dietu, ale jídlo, které jsem dostala bylo dostatečně teplé, čas servírování se nikdy moc nelišil.

2 - Vyhovovala

1 - Velmi

2 - Spokojená

2 - vyhovovala

2 - vyhovovala

2 - Porce byla až,až.....

2 - Spokojený

2 - Nadmíru spokojen
2 - V pořádku
2 - Strava v pořádku, chuť dobrá, teplota ok, čas i velikost v normě.
1 - nAPROTÁ SPOKOJENOSTS
2 - Chuť 2 Teplota 2 Velikost 1 Čas 1
2 - 1x oběd - výborný 1x večeře - dobrý 1x snídaně - rohlík, džem + rajče???
2 - Bez problémů
1 - Výborná
2 - Spokojenost
4 - Skoro žádnou jsem nedostala. Bramborová kaše byla rozmíchaná ve vodě?
3 - Nevím, byl jsem na dietě
1 - Strava byla velmi chutná, porce vyhovující, včas servírováno
2 - Ano
1 - Byl jsem velmi spokojen
2 - Vše v pořádku, chutnalo mi
2 - V pořádku vše
2 - Dobré
2 - Podávaná strava mi vyhovovala ve všech zmiňujících bodech.
1 - velmi vyhovovalo, strava chutná.
4 - Nevyhovovala, málo jídla.
2 - Vyhovuje
2 - Strava je v pořádku
3 - Teplota ok, chuť ucházející, miniaturní tavené sýry a paštiky
2 - Zásadní připomínky nemám
2 - Porce velké, strava chutná.
2 - Strava byla dobrá, všechno mi vyhovovalo. Bylo toho trochu víc, ale stěžovat si nemůžu.
2 - Vyhovovala
2 - V pořádku
2 - V pořádku
2 - Vyhovovala - nemám tendenci se přejídat a souhlasím i s porcí a chutí
2 - Vyhovovala
1 - Velmi dobře
2 - Strava mi vyhovovala ze všech hledisek
2 - Bez připomínek.
2 - Spokojená.
2 - Všechno dobrý.
2 - Se stravou jsem byla spokojena.
4 - Porce byly velké, ale některá jídla byla přesolená.
2 - Ano.
2 - Dobře.
3 - Dle možností k momentálnímu stavu.
2 - Vyhovovalo.
2 - Dobrá.
3 - Nejedla jsem.
2 - Dobře, vyhovovala.
2 - obré.

2 - Dostačující.
 2 - Jídlo bylo dobré, teplé a hodně.
 1 - Stravování mi zde vyhovovalo po všech stránkách.
 2 - Se stravou jsem spokojený s rychlostí atd.
 2 - Spokojen.
 3 - Snídaně a večeře celkem dobrá. Odědy chuťově dobré nebyly.
 1 - Naprosto spokojena.
 3 - V podstatě dobré akorát větší porce.
 3 - Jídlo bylo chutné, teplé, porce malé.
 1 - Vše bylo v naprostém pořádku.
 2 - Vyhovující.
 2 - Se stravou jsem byla spokojena, jídlo bylo chutné, porce pro mne dostatečné.
 2 - Spokojenost.
 2 - Uspokojivá.
 3 - Nemohu posoudit - dieta. Hodnocení polévky - dobrá.
 3 - Vše mi vyhovovalo, jídlo bylo chutné. Méně bych solila.
 2 - Šlo to.
 2 - Strava byla dobrá i porce.
 3 - Přísná dieta!

V. Kolonku Návrhy na zlepšení vyplnilo 65 respondentů. Více než polovina ve smyslu, že byli spokojeni a není třeba nic zlepšovat a měnit. Z opakujících se návrhů na zlepšení nejčastěji zaznívají tyto:

- potřeba rekonstrukce objektu – zmiňováno sociální zařízení, pokoje a chirurgické sály
- strava (tradiční)

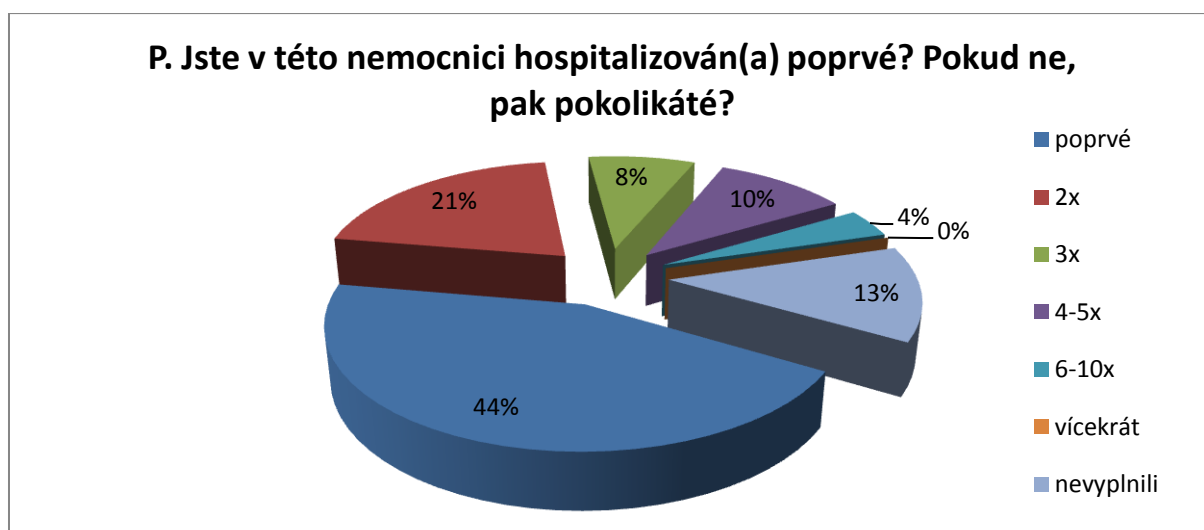
| oddělení | V. Je něco, co byste navrhovali v nemocnici změnit / zlepšit? Napište co popř. proč. |
|--------------------|--|
| GYNEKOLOGIE | Čisté, příjemné prostředí, klidné. Akorát venku málo laviček na sezení při procházkách (nemocný člověk se rychle unaví a potřebuje někde odpočinout). Operační sály by si zasloužily rekonstrukci. vyměnit hadr na podlahu za mop. Klíče WC - v době klystýrů nedostačující 2 WC Nejstarší paní uklízečku. K moučnicku podávat kávu. :-) V rámci možností modernější vybavení (např. dlažba, dveře, vybavení chodeb...., na pokoji WC, sprcha, skříň na osobní věci). Chápu, že vše ale záleží na financích!!! Změnit - polštář! Rekonstrukci starších koupelen, záchodů. |
| CHIRURGIE | Hladovka - 3 dny bez jídla, když tady je pacient, kterému je tak 18 let, tak se ještě vyvíjí a bez jídla to nejde.. Klimatizace lepší komunikace mezi lékaři bufet na oddělení Zásobník na toaletní papír v každé kabině - velké plýtvání. Určitě pokoje lépe přestavět, aby sestry měly lepší přístup k lůžkům. Přístup personálu při přijetí! Na pokoji by bylo dobré zrcadlo. Určitě sprchy, jsou společné a muži ceduli obsazeno ignorují. |

| | |
|------------------|---|
| | oddělené koupelny (muži / ženy) |
| | CT by tato nemocnice určitě potřebovala! |
| | Pouze nedostatky v kuchyni - ale i to se dá vydržet. |
| | Škoda, že zrušili placení, vždyť doma se taky utratí. |
| | Více lásky |
| INTERNA | celá nemocnice zastaralá |
| | WC, koupelna |
| | nové matrace |
| | Méně lidí na pokojích. |
| | Toalety, sprchy |
| | wc |
| | Strava |
| | Vylepšit soc. zařízení (sprchy). |
| PEDIATRIE | Navrhovala bych na dětském oddělení zlepšit kvalitu jídla, vzhledem k tomu, že dítě nemůže být jenom celý den o rohlíku, když nejí všechny jídla - více ovoce, zeleniny a strava vhodná pro děti. |

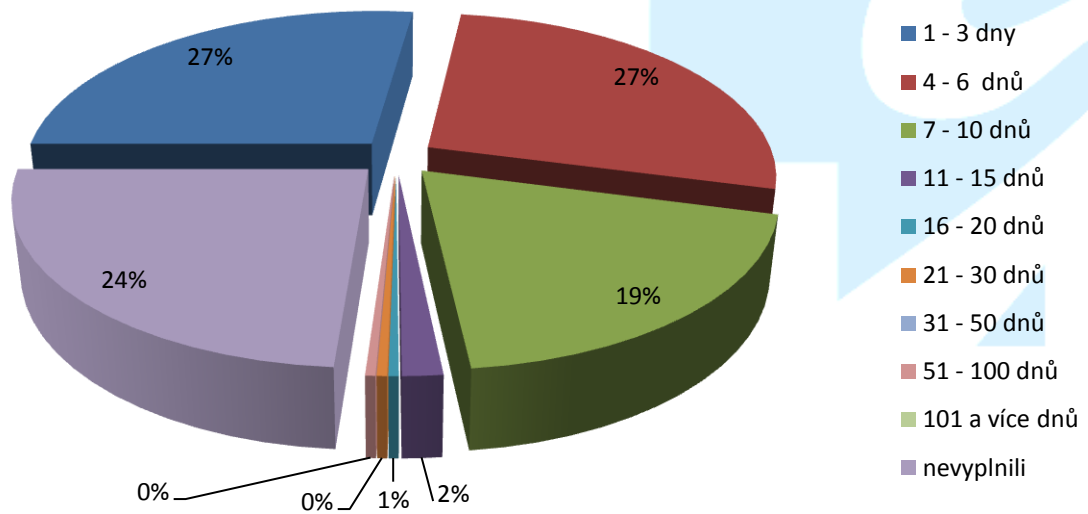
- X. Kolonku jiné slovní hodnocení pro obecné vyjádření spokojenosti, nespokojenosti, jiných připomínek a námětů vyplnilo 103 respondentů. Drtivá většina uvedla, že s péčí a pobytem byla nebo je spokojena. Tyto odpovědi budou uvedeny na webu nemocnice v sekci Pro veřejnost na straně Poděkování a pochvaly pacientů.

| odd. | X. Jiné slovní hodnocení / náměty / připomínky / pochvala / nespokojenost: |
|----------------|--|
| CHIRURG | Špatná autobusová dostupnost ze Stříbra. Profesionální a lidský přístup personálu. |
| GYNPOR | Pochvala sestřičkám za péči a úsměv! Suterén gynekologie WC - katastrofa! Na oknech by byly lepší ventilačky nahoře, bohužel je na toto pozdě. |
| GYNPOR | Určitě bych Stodské nemocnici přála většího investora, aby pomohl s inovací vestibulů, čekárny, atd. Určitě si to zaslouží díky "domácí atmosféře" a příjemnému personálu. |
| CHIRURG | Vadí mi, že do nočních stolků jsou otvory z obou stran. |
| CHIRURG | nespokojenost s lékařem, přijde ráno na vizitu a celý den se neobjeví a nikdo nic neví. Jinak celkem v pořádku. |

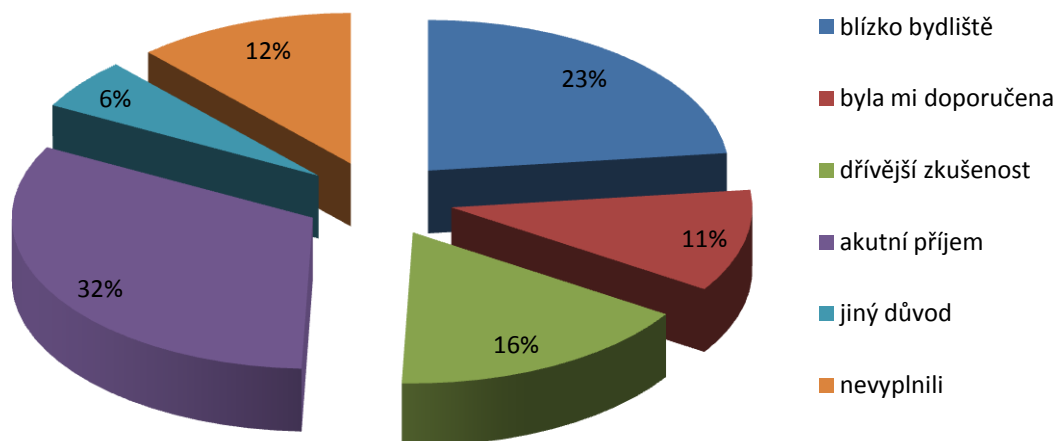
P, R / Statistická zjištění



Q. Jak dlouho dosud trvala Vaše současná hospitalizace?



R. Z jakého důvodu jste si k hospitalizaci vybral(a) tuto nemocnici?



Kompletní hodnotící data z dotazníků spokojenosti jsou v příloženém souboru XLS.

Dne DD. MM. 20RR zpracoval

Zdravotnický holding Plzeňského kraje
www.zdraveplzensko.cz

