

Kvalita péče očima pacientů

Termín anketního šetření:

únor- květen 2006

Celkový počet sebraných dotazníků:

2 185

Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení:

Oddělení ve kterých probíhal výzkum		
I.interní klinika A	Odd. kardiochirurgie	Urologická klinika B
I.interní klinika B	Psychiatrie lůžka B	ORL klinika A
I. Interní klinika C	Dětská klinika	ORL klinika B
I. Interní klinika D	Dětská klinika P	Dermatovenerologická klinika B
Chirurgická klinika A	Hematologické oddělení	Klinika TRN A
Chirurgická klinika B	II. Interní klinika 1.p.	Klinika TRN B
Chirurgická klinika C	II. Interní klinika 3 p.	Oddělení rehabilitace
Chirurgická klinika E	Klinika pracov.lékařství	Onkolog. a radioterap. A
Chirurgická klinika F	Oddělení klinické farmakologie	Onkolog. a radioterap. B
Neurologie B	Infekční klinika EIIA	Onkolog. A radioterap. C
Neurologie detaš. prac.	Infekční klinika EIID	Interní oddělení A
Neurochirurgie A	Infekční klinika IsA	Interní oddělení B
Neurochirurgie B	Gynekolog.-porod.klinika GIA	Interní oddělení C
Ortopedická klinika A	Gynekolog.-porod.klinikaGIIA	Chirurgické oddělení A
Ortopedická klinika B	Gynekolog.-porod. Klinika GIB	Chirurgické oddělení B
Ortopedická klinika C	Gynekolog.-porod.klinika GIIB	Chirurgické oddělení C
Stomatologie lůžka	Odd. plastické chirurgie	Gynekol.- porod. oddělení lůžka
Oční klinika lůžka	Urologická klinika A	ORL klinika C, detaš.

Výsledky šetření je třeba chápat jako pilotní, protože návratnost dotazníků v měřeném období je velmi nízká.

Výsledky projektu

- **Kvalita péče ve FN Plzeň je na vysoké úrovni, souhrnná spokojenost za celou nemocnici přesahuje hranici 80%.**
- **Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na oční klinice, klinice pracovního lékařství a na stomatologii.**

- ***U všech sledovaných dimenzí s výjimkou tělesného pohodlí přesahuje spokojenost 80%***
- ***Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny (93%) a s propuštěním z nemocnice a pokračováním péče (91%).***
- ***Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s přijetím do nemocnice (85%) a s koordinací a integrací péče (85%).***
- ***Naopak mírně nižší spokojenost vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím (78%) a citovou oporou (81%).***
- ***Celkovou spokojenost podporuje i fakt, že naprostá většina pacientů (99%) by FN v Plzni doporučila svým přátelům nebo rodině.***

Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než celkový průměr, je na odděleních:

- ***Oční klinika***
 - ***Klinika pracovního lékařství***
 - ***Stomatologie lůžka***
 - ***Urologická klinika***
 - ***Hematologické oddělení***
- ***Souhrnná spokojenost se sestrami a s lékaři dosahuje téměř 85%, u managementu je spokojenost mírně nižší.***

Spokojenost pacientů na Dětské klinice FN Plzeň

- ***Ve FN v Plzni byli osloveni ke spolupráci také pacienti Sětské kliniky. V úhrnu se jedná o celkem 40 pacientů umístěných na třech dětských odděleních FN Plzeň***
- ***Podle věkového složení respondentů je patrné, že polovinu dotazníků vyplňovali děti samy a část ve spolupráci či prostřednictvím zákonného zástupce dítěte.***

- **Obecně je spokojenost dětských pacientů s kvalitou péče nižší. Průměrná celková spokojenost u dětských pacientů činí 74%, u dospělých pacientů se jedná o hodnotu o 10 % vyšší.**
- **Nejspokojenější jsou dětští pacienti se zapojením rodiny a s propouštěním a pokračováním péče stejně jako u dospělých pacientů.**
- **Naopak podprůměrnou spokojenost deklarovali dětští pacienti s dimenzí Tělesné pohodlí.**