

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav managementu a marketingu

Monika Kleštincová

Hodnocení spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s.

Evolution of Patient Satisfaction in Hospital Šumperk a.s.

Bakalářská práce

Vedoucí práce: doc. MUDr. Václav Rýznar, CSc. MBA

Olomouc 2011

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené informační zdroje.

Olomouc 29. 3. 2011

Poděkování

Ráda bych poděkovala doc. MUDr. Václavu Rýznarovi, CSc. MBA za spolupráci, odborné vedení, cenné rady a připomínky, kterými přispěl k vypracování této bakalářské práce. Dále děkuji vedení Šumperské nemocnice a.s., bez jejichž připomínek a stěžejních podnětů bych těžko zpracovala průzkum spokojenosti.

Velký dík patří i mé rodině, která mi poskytla podporu a zázemí během psaní této práce.

OBSAH

| | |
|--|----------|
| ÚVOD..... | 6 |
| 1 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY..... | 8 |
| 1.1 Cíle práce | 8 |
| 1.2 Hypotézy..... | 8 |
| 2 TEORETICKÁ ČÁST | 9 |
| 2.1 Kvalita zdravotní péče | 9 |
| 2.2 Definice kvality zdravotní péče | 9 |
| 2.3 Kvalifikační požadavky na poskytovatele zdravotní péče..... | 10 |
| 2.4 Spokojenost pacientů | 11 |
| 2.5 ŠUMPERSKÁ NEMOCNICE a.s. | 12 |
| 2.5.1 Rok 1995 - Privatizace..... | 12 |
| 2.5.2 Rok 2004 - Skupina EUROMEDNET | 12 |
| 2.5.3 Politika a cíle podniku | 14 |
| 2.5.4 Ekonomika: | 14 |
| 2.5.5 Image nemocnice: | 14 |
| 2.5.6 Seberealizace zaměstnanců:..... | 15 |
| 2.5.7 Zajištění vzdělávacích akcí pro zaměstnance: | 15 |
| 2.5.8 Spokojenost klientů-pacientů..... | 16 |
| 2.5.9 Vztah managementu k zaměstnancům..... | 16 |
| 2.5.10 Kultura společnosti | 16 |
| 2.5.11 Dodržování legislativy | 16 |
| 2.5.12 Nemocnice podporující zdraví (Health Promoting Hospital - HPH)..... | 17 |
| 2.5.13 Realizace projektu v Šumperské nemocnici a.s. | 18 |
| 2.6 Šestero dobrých rad pro pacienty..... | 20 |
| 2.6.1 Ptejte se | 20 |
| 2.6.2 Předcházejte rizikům..... | 20 |
| 2.6.3 Chraňte se | 20 |
| 2.6.4 Starejte se o sebe..... | 20 |
| 2.6.5 Nebojte se | 21 |
| 2.6.6 Vzdělávejte se | 21 |
| 2.7 Práva pacienta | 22 |
| 2.7.1 Právo na zdravotní péči..... | 22 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.7.2 | Právo na informovaný souhlas..... | 22 |
| 2.7.3 | Právo odmítnout zdravotní výkon..... | 22 |
| 2.7.4 | Právo na informace | 23 |
| 2.7.5 | Právo nebýt informován..... | 23 |
| 2.7.6 | Právo na ochranu soukromí | 23 |
| 2.7.7 | Právo na určení osob i rozsahu poskytovaných informací | 24 |
| 2.7.8 | Právo na svobodnou volbu lékaře a právo na svobodnou volbu zdravotní pojišťovny | 24 |
| 2.7.9 | Právo osob blízkých na informace o zdravotním stavu pacienta | 25 |
| 2.7.10 | Práva osob pozůstalých..... | 25 |
| 3 | METODIKA A MATERIÁL | 26 |
| 3.1 | Dotazníkové šetření o spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s. | 26 |
| 3.2 | Respondenti | 26 |
| 3.2.1 | Příklad č. 1 | 27 |
| 3.2.2 | Příklad č. 2 | 27 |
| 4 | PRAKTICKÁ ČÁST | 28 |
| 5 | ZHODNOCENÍ VÝSLEDŮ PRŮZKUMU | 50 |
| | DISKUZE | 56 |
| | VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ | 58 |
| | ZÁVĚR | 59 |
| | ANOTACE | 60 |
| | LITERATURA A PRAMENY | 62 |
| | PŘÍLOHY..... | 63 |
| | SEZNAM TABULEK..... | 92 |
| | SEZNAM GRAFŮ | 93 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 93 |

ÚVOD

Předmětem bakalářské práce je zhodnocení spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s.. Tato společnost je soukromým zdravotnickým zařízením.

V teoretické části se budu zabývat vymezením pojmů, zejména z oblasti zdravotní péče a spokojenosti pacientů. V závěru teoretické části představím Šumperskou nemocnici a.s. z pohledu její historie, organizační struktury, služeb a rozsahu zdravotní péče.

V praktické části se budu soustředit na porovnání dotazníkového šetření pacientů tohoto zdravotnického zařízení. Srovnávat budu poslední čtvrtletí roku 2009 a 2010 z pohledu roku 2010. Výzkumným šetřením se pokusím ověřit spokojenost pacientů nemocnice se stávající zdravotní péčí.

V závěru bakalářské práce vyhodnotím výsledky srovnání obou uvedených roků a navrhu kroky, které pomohou zefektivnit zdravotní péči a služby pacientům-klientům nemocnice za účelem zlepšení úrovně spokojenosti pacientů tohoto zdravotnického zařízení.

Cílem bakalářské práce je tedy po důkladné analýze, posouzení a vyhodnocení faktorů, jež ovlivňují současnou úroveň zdravotní péče a služeb pro pacienty, zjistit možnosti zvýšení spokojenosti pacientů-klientů.

Zároveň bych velmi ocenila, kdyby moje bakalářská práce byla vedením nemocnice akceptována a využita v rámci kvality zdravotní péče a služeb pro pacienty této nemocnice v dalších obdobích.

K dosažení těchto cílů hodlám použít podklady z vyhodnocení metody statistické analýzy dat a dotazníkové metody.

Šumperskou nemocnici a.s. jsem si vybrala pro absolvování odborné praxe i jako poskytovatele podkladů pro účely zpracování méj bakalářské práce z několika důvodů. Byla to pro mne možnost využít vlastních zkušeností a domácího zázemí, protože jsem zaměstnancem Šumperské nemocnice a.s.. Mimo skutečnost, že jde o velkou

soukromou společností ve specifickém resortu zdravotnictví, nabídlo se mi ve své bakalářské práci využít i vědomostí, které jsem načerpala v rámci studia, zejména v oblasti marketingu. Neopomenutelným důvodem byla také možnost otevřeného jednání s ředitelem šumperské nemocnice MUDr. Radanem Volnohradským, a to jak po stránce poskytnutí interních informací za účelem jejich zpracování i konzultací.

1 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY

1.1 Cíle práce

- 1.** Vyhodnotit úroveň spokojenosti pacientů v roce 2009 a 2010.
- 2.** Zjistit, ve kterém roce byli pacienti Šumperské nemocnice a.s. spokojenější s poskytovanými službami.
- 3.** Pokusit se najít příčiny u případné nespokojenosti a navrhnout řešení.

1.2 Hypotézy

- H1** Předpokládám, že více než 70 % respondentů bude celkově spokojeno s kvalitou poskytované péče v obou letech.
- H2** Předpokládám, že v roce 2010 budou respondenti spokojenější než v roce 2009.
- H3** Předpokládám, že více než 50 % respondentů bude v rozmezí 30 - 45 let.
- H4** Předpokládám, že nejméně 70 % dotazových respondentů budou ženy.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Kvalita zdravotní péče

„Kvalita zdravotní péče patří mezi nejpřednější tradiční hodnoty zdravotní péče. V důsledku netušeného rozvoje nových medicínských technologií a také v důsledku universálnosti zdravotní péče nabývá tato hodnota nové rysy a rozměry.“¹

„Rozšířený pojem kvality zdravotní péče byl ve světě modifikován zaváděním definovaných cílů a kvantitativních metod do měření kvality. Vyhodnocování kvality poskytované péče se stává stále aktuálnější záležitostí.“²

2.2 Definice kvality zdravotní péče

Kvalita je individuálně vnímaný pojem, ale takový, který vyžaduje definici. V literatuře nalezneme plno definic kvality, což samo o sobě znamená, že definovat kvalitu není lehké.

Donabedian definuje kvalitu zdravotní péče jako „takovou péči, při které lze očekávat maximální přínos pro pacientovo zdraví a kdy získaný prospěch je ve srovnání s náklady vyšší ve všech fázích léčebného procesu“.³

Podle definice Qvretveita znamená kvalita zdravotní péče schopnost naplňovat potřeby těch, kteří jsou na péči závislí. „Je to schopnost navracet funkce, odstraňovat bolest, prodlužovat produktivní nebo vůbec smysluplný život, odpovídat na otázky, respektovat lidskou důstojnost atd.“⁴

¹ GLADKIJ, I; HEGER, L; STRNAD, L. *Kvalita zdravotní péče a metody jejího soustavného zlepšování*, s. 3.

² Tamtéž

³ Tamtéž, s. 12.

⁴ Tamtéž, s. 12.

„Kvalita péče je dynamický pojem s mnoha rozměry. Její definice závisí jak na pohledu osoby, která ji definuje, tak na kontextu společenského a organizačního prostředí. Definice se také mění při vzniku a přijetí nových poznatků. Proto se při definici kvality péče musíme ptát: z čí perspektivy je nazírána, na jakých hodnotách je založena a z jakých znalostí a zdrojů pramení.“⁵

2.3 Kvalifikační požadavky na poskytovatele zdravotní péče

Kvalitní zdravotní péče se neposuzuje pouze z pohledu materiálně technického vybavení ve zdravotním zařízení (ZZ), ale velmi důležitý aspekt je zdravotnický potenciál. Základem je stabilizovaný tým pracovníků s kvalitní profesní přípravou, vynikajícími znalostmi a dovednostmi. Každý člen zdravotnického týmu musí být odborně způsobilý k výkonu povolání dle legislativy a vzdělávat se ve svém oboru. Jiné vzdělávání mohou získat na různých školeních, odborných seminářích, specializačních kurzech nebo samostudiem, a to čtením odborné literatury, odborných časopisů. V dnešní době asi nepoužívanější forma získávání je vyhledávání informací pomocí internetového prohlížeče, kde je aktuálních informací velké množství.

Práci vykonávají podle pracovní náplně, kde je stanoven rozsah kompetencí, dodržují zákony a ostatní kritéria. Svoji práci musí odvádět zodpovědně a s ohledem na stav pacientů a využívat k ní dobré organizační a komunikační schopnosti. Jejich rozhodování musí být rychlé, racionální a správné. V neposlední řadě musí zvládat učit se a perfektně ovládat stále se vyvíjející materiálně technický potenciál. Při poskytování péče jsou povinni respektovat „Etický kodex práv pacientů“ a při ošetřování dětí pak „Chartu práv dětí“.

⁵ Srov. GLADKIJ, I; HEGER, L; STRNAD, L. *Kvalita zdravotní péče a metody jejího soustavného zlepšování*, s. 12.

2.4 Spokojenost pacientů

Mezi hlavní cíl u většiny zdravotnických zařízení patří šetření spokojenosti pacientů, které se vztahuje zejména k výsledkům zdravotní péče. V dnešní době by toto kritérium mělo být samozřejmostí a je věcí managementu, jakou formu pro zjišťování spokojenosti zvolí. Cílem takového měření spokojenosti pacientů pro konkrétní pracoviště je to, že pomocí opakovaných šetření získávají podklady pro zlepšování kvality péče, na druhou stranu zjistí, kde již je zlepšení patrné. V obecném měřítku pak výsledky šetření spokojenosti pacientů umožňují srovnání s dalšími zdravotnickými zařízeními, jejich úrovní apod. Pacienti jsou nejlepším nástrojem, jak zjistit, zda se zdravotnické zařízení dopouští nějakých chyb. Všimají si komunikačních schopností lékařů a ostatního zdravotnického personálu, jak s nimi jednájí a chovají se k nim. Jsou schopni kvalitativně posoudit proces, strukturu i výsledky péče a také prostředí ambulancí a oddělení, jejich čistotu a hygienické vybavení. Nejlépe oni mohou zhodnotit organizaci práce zdravotnického zařízení, jak rychle byli přijati a ošetřeni na urgentním příjmu, čas, který strávili čekáním na samotné vyšetření, úroveň informovanosti o prováděném vyšetření, léčby nebo jakým způsobem probíhaly vizity na oddělení. Velmi důležité je, jak vnímají výsledek své léčby. Když jsou pacienti spokojeni s jejím průběhem, je větší předpoklad k tomu, že více důvěřují ošetřujícímu personálu a jsou ochotni aktivně spolupracovat.

Management zdravotnického zařízení by měl sledovat a analyzovat získané postřehy a názory pacientů, které jsou získány během šetření spokojenosti pacientů. Na základě výsledků by měla být učiněna řádná opatření k zlepšení zdravotní péče či služeb.

Ve své práci jsem se zaměřila na zhodnocení spokojenosti pacientů s péčí poskytovanou během hospitalizace za tři shodné měsíce v roce 2009 a 2010.

2.5 ŠUMPERSKÁ NEMOCNICE a.s.⁶

2.5.1 Rok 1995 - Privatizace

Přelom pro nemocnici znamenal rok 1995 spojený s její privatizací. V roce 1992 založilo 5 zástupců managementu nemocnice soukromou společností Šumperská nemocnice a.s. (ŠN), která vypracovala a podala privatizační projekt. Ten měl zajistit i v budoucnu provoz nemocnice jako jediného funkčního celku. Prvního března 1995, na základě usnesení vlády ČR a po podpisu kupní smlouvy s Fondem národního majetku ČR, převzala společnost privatizovaný majetek a zahájila svou odbornou činnost. Následně se rozšířil počet společníků. Nemocnici Šumperk, spol. s r.o. tvořilo 13 společníků z řad managementu nemocnice (představitelé vedení, primáři oddělení) a 1 právnická osoba - Město Šumperk. V období po privatizaci se nemocnice potýkala s nemalými finančními problémy. Systém úhrad za zdravotní péči od zdravotních pojišťoven se neustále měnil a finanční příjmy nestačily na úhradu privatizačního dluhu a zároveň pokrytí nároků na investiční rozvoj a obnovu nemocnice.

2.5.2 Rok 2004 - Skupina EUROMEDNET

Jako zásadní pro další vývoj nemocnice bylo to, že část společníků prodala v září 2004 své podíly. Ty koupila společnost AGEL, a.s, která se stala většinovým vlastníkem Šumperská nemocnice a.s. Od 30. 9. 2004 se tak šumperská nemocnice začlenila do skupiny EUROMEDNET, a.s., která prostřednictvím AGEL a.s. drží většinový obchodní podíl ve výši 51 %.

Nemocnice Šumperk je dnes všeobecnou nemocnicí tzv. okresního typu, s rozsáhlou lůžkovou i ambulantní složkou, poskytující péči ve spádové oblasti až 200 tisíc obyvatel, s kompletním technickým zázemím, včetně vlastní prádelny, stravovacího

⁶ AGEL a.s., *Šumperská nemocnice a.s.*,
< <http://www.nemspk.cz/obsah/default.aspx>>

provozu, údržby. Celkový počet zaměstnanců činí 890, z toho je 110 zdravotnických pracovníků lékařských profesí a 500 nelékařských.

Zdravotnickou část nemocnice představuje 22 odborných oddělení, z toho 12 lůžkových oddělení s celkovou kapacitou 523 lůžek a průměrným počtem hospitalizovaných pacientů cca 19.000 ročně. Ambulantní činnost zajišťuje 37 odborných ambulancí s průměrným ročním obratem 200.000 pacientů.

Základní nemocniční odbornosti tvoří chirurgie, interna, gynekologie a porodnictví, oddělení dětské a oddělení anestézie, resuscitační i intenzivní péče. Mezi speciální odbornosti s nadregionální působností patří ortopedie, urologie, oční, TRN, neurologie, onkologie, ORL, kožní a oddělení dialýzy. Nepřetržitá ústavní pohotovost je zajištěna u všech základních nemocničních odborností v rámci oddělení centrálního příjmu nemocnice. Nemocnice provozuje vlastní lékárnu.

Krédo Nemocnice Šumperk "Otevřená nemocnice - podpora Vašeho zdraví" dokládá, že prvořadým cílem společnosti je spokojený pacient.

Od 1. 5. 2006 došlo ke změně právní formy nemocnice, a to ze společnosti s ručením omezeným na akciovou společnost Šumperská nemocnice a.s..

Šumperská nemocnice získala ocenění kvality poskytované péče - akreditační certifikát nezávislé Spojené akreditační komise ČR, je držitelem akreditace pro specializované vzdělávání lékařů ve všech stěžejních oborech.

Mimo standardně zaznamenávané profesionální výkony jednotlivých zdravotnických týmů Šumperské nemocnice a.s. nemohu opomenout mimořádnou událost roku 2011.

V únoru tohoto roku se nemocnice stala zachráncem života osiřelého novorozence, kterého ohlásilo monitorovací zařízení Babyboxu. Miminko bylo týmem zachránců pojmenováno Valentýnka. Baby Box byl slavnostně uveden do provozu 19 .1. 2009. Valentýnka je první a zatím jediné dítě, které se díky tomuto zařízení podařilo zachránit. V celé České republice bylo díky Baby boxu zachráněno již 44 dětí.

2.5.3 Politika a cíle podniku

Šumperská nemocnice a.s. přijala následující politiku k řízení svých činností, která je zveřejněna v rámci nemocničního informačního systému a je dostupná v propagačních materiálech a na internetových stránkách.

MISE: Jsme trvalou zárukou vysoké kvality zdravotnických služeb pro region. Jsme centrem péče o pohybový trakt oblasti Jeseníků.

VIZE: Budeme vyhledávaným a respektovaným zdravotnickým zařízením severní Moravy s uceleným portfoliem zdravotnické péče se zaměřením na ortopedii, endoprotetiku a kostní traumatologii.

2.5.4 Ekonomika:

- využití lůžek na 80 %,
- splnění plánu hospodářského výsledku ŠN,
- splnění plánu investic,
- pokračování v centralizaci a racionalizaci provozu nemocnice,
- plnění dlouhodobé strategie rozvoje nemocnice,
- příprava podnikatelského a finančního plánu ŠN pro rok 2008.

2.5.5 Image nemocnice:

- splnění marketingového a PR plánu,
- profilace a rozvoj nosných oborů,
- získání nejméně dvou oborových akreditací MZ ČR,
- zachování širokého spektra služeb - pokračování v rozvoji ambulantních a semiambulantních odborností, jednodenní chirurgie, zahájení činnosti stacionáře infúzní terapie,
- organizace dne otevřených dveří,
- udržování a aktualizace orientačního značení pro pacienty v areálu ŠN,
- aktualizace webových stránek nemocnice,

- pravidelná aktualizace intranetu ŠN - nový vzhled intranetu, příprava stránek pro nelékařské profese,
- spolupráce na projektu Leonardo da Vinci,
- spolupráce na Evropském výzkumném projektu MARQuIS,
- zveřejňování průzkumu spokojenosti pacientů.

V rámci vzdělávacích a odborných aktivit zajistit v rámci spolupráce s MU Brno – postgraduální vzdělávání lékařů a výcvik mediků MU Brno v ŠN pro SZŠ Šumperk, odbornou praxi, dlouhodobé kurzy pro PZP, řidiče DZS, spolupráci se Svazem diabetiků, SONS (přednášky, měření glykémie v terénu, zdravotní pobyty), nutriční poradnu a poradnu pro stomiky vedené zdravotnickými pracovníky nelékařských profesí pro ambulantní a hospitalizované pacienty, přednášky pro nastávající rodiče a cvičení pro nastávající maminky, laktační poradnu, linku kojení, organizaci regionálních seminářů pro lékaře i zdravotnické pracovníky nelékařských profesí, organizaci celostátního semináře nebo konference

2.5.6 Seberealizace zaměstnanců:

- motivace zaměstnanců – odměňování na základě stanovených kritérií,
- podpora odborného vzdělávání zaměstnanců, prezentace absolvovaných školení, odborných zkušeností z kongresů na ústavních seminářích ŠN,
- aktivní spolupráce s MU Brno - získání grantů.

2.5.7 Zajištění vzdělávacích akcí pro zaměstnance:

- 1x měsíčně odborné semináře pro zdravotnické pracovníky lékařských i nelékařských profesí, 2x za rok regionální seminář,
- modernizace přístrojové techniky a prostředí ŠN,
- organizace rekondičních cvičení pro zaměstnance,
- hodnocení spokojenosti zaměstnanců 1x za rok,
- hodnocení zaměstnanců včetně hodnotících pohovorů 1x za rok.

2.5.8 Spokojenost klientů-pacientů

Hlavním cílem společnosti je trvalé a neustále se zlepšující uspokojování požadavků a přání klientů při poskytování služeb pomocí vysoké úrovně zdrojů činnosti. Dalším cílem je zlepšit postavení na domácím trhu v oblasti využití stavebních hmot přímo na stavbách a postupně proniknout v této oblasti také na trh zahraniční. Pouze spokojený zákazník s námi bude dále spolupracovat!

2.5.9 Vztah managementu k zaměstnancům

Zárukou kvalitně poskytovaných služeb může být pouze silný, stabilizovaný kolektiv zaměstnanců - odborníků ve svých profesích. Management společnosti dbá na stálé zvyšování odborné úrovně zaměstnanců formou vzdělávání a výcviku. Pro splnění náročných úkolů staví na přední místo pracovní a osobní spokojenost každého zaměstnance.

Management vyžaduje od všech zaměstnanců aktivní přístup k udržování a zlepšování systému jakosti a environmentu.

2.5.10 Kultura společnosti

Management dbá na dobré jméno firmy zpracováním propagačních materiálů, medializací, aktualizací internetových stránek a vystupováním svých zaměstnanců při jednáních s klienty, jejich rodinnými příslušníky a obchodními partnery.

2.5.11 Dodržování legislativy

Dodržování požadavků platných právních předpisů a jiných požadavků je zajištěno pravidelnou aktualizací databáze potřebných norem, předpisů a požadavků zákazníků a dále konzultací činnosti společnosti s orgány státní správy a samosprávy nejen v oblasti životního prostředí. Minimalizací negativních environmentálních dopadů efektivním využíváním stavebních materiálů při stavbách a rekonstrukcích dochází

k úspoře přírodních surovinových zdrojů, k minimalizaci množství odpadů ukládaných na skládky a v neposlední řadě k omezení negativních vlivů nákladní dopravy. Podněcování obchodních partnerů k ochraně ŽP. Konzultační činností informujeme obchodní partnery o možnostech úpravy a dalšího využití stavebních materiálů, které by se jinak staly odpadem.

2.5.12 Nemocnice podporující zdraví (Health Promoting Hospital - HPH)

Šumperská nemocnice je od roku 2004 zapojena do projektu mezinárodní sítě programu WHO/HPH.

Tato síť sdružuje 25 zemí a je jednou z mezinárodních sítí, která je zastřešena Světovou zdravotnickou organizací.

Nemocnice podporující zdraví realizují v praxi principy podpory zdraví deklarované WHO, které se zaměřují na:

- zlepšení celkové kvality péče o pacienty,
- personál,
- komunitu,
- prostředí nemocnic a organizací poskytujících zdravotní služby.

Standardy podpory zdraví se mimo jiné zabývají oblastmi:

- podpora zdravého prostředí,
- kontinuita péče a spolupráce s ostatními zdravotnickými zařízeními,
- edukační programy.

Standardy podpory zdraví jsou zaváděny do dlouhodobých programů zvyšování kvality a v neposlední řadě řeší i problematiku bezpečí pacientů.

Začleněním do mezinárodní sítě jsme získali možnost spolupráce a výměny zkušeností na mezinárodních projektech v oblasti podpory zdraví.

2.5.13 Realizace projektu v Šumperské nemocnici a.s.

Posuzování potřeb pacientů:

- sjednocení zdravotnické dokumentace,
- směrnice vedení zdravotnické dokumentace, rozsah anamnézy, vstupního vyšetření, plánu péče,
- management rizik - sledování mimořádných událostí, prevence záměny pacientů - identifikační náramky, prevence záměny párových orgánů při operačním výkonu (označení operované strany).

Informovanost - spokojenost pacientů

- kontinuální dotazníková šetření spokojenosti (hospitalizace, porodnice, ambulantní péče),
- vizity sester,
- interní audity.

Podpora zdravého pracovního prostředí

- vstupní, periodické prohlídky zaměstnanců, povinná školení (jednotné záznamy),
- směrnice bezpečnost a ochrana zdraví při práci, požární ochrana, osobní ochranné pracovní pomůcky,
- 1x/rok nácvik evakuace,
- směrnice řízení lidských zdrojů (informace pro zaměstnance, popis pracovního místa - kompetence, adaptační plán, plán rozvoje),
- indikátor kvality (pracovní úraz, poranění kontaminovaným předmětem),
- interní audity - bezpečné prostředí, vzdělávání,
- spolupráce s technikem BOZ (pracovní úraz, nemoc z povolání),
- dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců,
- psychoterapeutické programy.

Kontinuita péče a spolupráce

- plánované propuštění - již při příjmu (ošetřovatelská anamnéza),
- aktivní spolupráce se sociálním pracovníkem,
- spolupráce s DD, Charita, následná péče, hospic,
- stanoven rozsah propouštěcí a překladové zprávy,
- odborné konference, vzdělávání: lékařské profese, nelékařské profese, kurz pro sanitáře, řidiče DZS.

Široká nabídka pečiva z Rýmařovské pekárny, klasický sortiment zákusků, rychlé občerstvení, potraviny pro diabetiky, zelenina, ovoce, nanuky, cukrovinky, nealkoholické nápoje.

Výdejna a prodejna zdravotnických potřeb v areálu Šumperské nemocnice nabízí široký sortiment zdravotnických potřeb:

- pomůcky pro inkontinenci,
- obvazový materiál,
- zdravotní obuv,
- tlakoměry, teploměry,
- ortopedické a rehabilitační pomůcky,
- kompresivní punčochy a návleky,
- ortopedickoprotetické pomůcky,
- výrobky pro zubní hygienu,
- doplňky výživy,
- autolékárničky, lékárničky,
- vozíky, berle, chodítka,
- polohovací křesla a lůžka, matrace,
- toaletní židle, sedačky do vany, nástavce na WC,
- epitézy a zdravotní prádlo pro ženy po operaci prsu,
- paruky.

2.6 Šestero dobrých rad pro pacienty

2.6.1 Ptejte se

Lékaři a ostatní zdravotníci jsou povinni vás seznámit se všemi plánovanými výkony, s jejich riziky i s variantami řešení. Žádný výkon nemůže být proveden bez vašeho souhlasu. Nestyďte se zeptat lékaře či sestry na vše, co vám není jasné. Trvejte na tom, aby zdravotníci odpověděli jasně a srozumitelně na vaše dotazy.

2.6.2 Předcházejte rizikům

Dbejte na to, aby zdravotníci, kteří vás ošetřují, neměli pochyb o vaší totožnosti. Nebojte se zeptat „je ten lék opravdu pro mne, jmenuji se XY“. Pokud vám budou provádět výkon, při kterém budete v anestézii, požadujte identifikační náramek.

Pokud užíváte nějaké léky nebo máte na léky či potraviny alergii, sděľujte to důsledně zdravotníkům, navíc tuto informaci napište na list papíru, který umístíte na svůj noční stolek v nemocnici.

Žádná oblast lidské činnosti není odolná vůči chybám – chybovat je lidské – snažte se proto obezřetností výskyt chyby minimalizovat.

2.6.3 Chraňte se

Sledujte, zda si personál, který vás ošetřuje, důsledně myje či dezinfikuje ruce předtím, než k vám přistoupí – ruce personálu jsou hlavním přenašečem někdy i smrtelných nemocničních nákaz.

2.6.4 Starejte se o sebe

Nic není cennějšího, než vaše zdraví – pokud jste upoutáni na lůžko, či je plánován výkon s dlouhodobým uspaním, zvažte pověření jiné osoby (příbuzného, přítele) tím, že bude od zdravotníků průběžně vyžadovat informace o vašem zdravotním stavu za vás.

Dodržujte pokyny zdravotníků, jakékoli komplikace (i ty, z vašeho pohledu banální) hlase co nejdříve.

2.6.5 Nebojte se

I když ne všichni zdravotníci budou reagovat na vaše dotazy a požadavky pozitivně, mlčení se nikdy nevyplácí – nebojte se ozvat – jde o vaše zdraví! Pokud vás některý zdravotník odbyde, žádejte rozhovor s jeho nadřízeným.

2.6.6 Vzdělávejte se

Zajímejte se o preventivní programy, sledujte aktuální informace ze zdravotnictví ve všech médiích. Staňte se vzdělanými a poučenými laiky. Pouze dostatečně informovaný a vzdělaný pacient se stává klientem, který je schopen spolurozhodovat o své léčbě, upozorňovat na rizika a omyly a spolupodílet se na jejich odstraňování. Vzdělaný pacient snadněji komunikuje se zdravotníky.⁷

⁷ KAKTUS, SOFTWARE., *Šestero dobrých rad pro pacienty*,
<<http://knihabezpeci.mzcr.cz/Pages/66-Sestero-dobrych-rad-pro-pacienty.html>>

2.7 Práva pacienta

2.7.1 Právo na zdravotní péči

Máte ústavně zaručené právo na zdravotní péči, její dostupnost i spravedlivý přístup podle vašich potřeb. Máte právo na profesionální péči, právo aktivně spolupracovat při lékařských výkonech, právo sami se svobodně rozhodovat o vašem osudu.

2.7.2 Právo na informovaný souhlas

Jakýkoli výkon v oblasti péče o zdraví může být proveden pouze za podmínky, že k němu poskytnete svobodný a informovaný souhlas (výjimkou jsou případy v zákoně výslovně uvedené, kdy vám může být péče poskytnuta i bez vašeho souhlasu – je-li vám uloženo povinné léčení; jde-li o nosiče závažné přenosné nemoci; jevíte-li známky duševní choroby nebo intoxikace a zároveň ohrožujete sebe nebo své okolí; není-li možné vzhledem k vašemu zdravotnímu stavu vyžádat si souhlas a jde o neodkladné výkony k záchraně vašeho života či zdraví).

Abyste mohli poskytnout k vyšetřovacímu či léčebnému výkonu váš souhlas, musíte vědět, s čím máte souhlasit. Máte tedy právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích. Na základě těchto informací máte právo svobodně, bez nátlaku a s dostatkem času na rozvážení a s možností klást doplňující dotazy se rozhodnout, zda navrhovaný výkon podstoupíte.

2.7.3 Právo odmítnout zdravotní výkon

Máte právo, poté co jste byli náležitě informováni o potřebném zdravotním výkonu i případných následcích jeho neposkytnutí pro vaše zdraví, přesto potřebnou péči odmítnout. V takovém případě si váš ošetřující lékař vyžádá od vás písemné prohlášení (písemný reverz) o odmítnutí zdravotního výkonu či hospitalizace, opatřený vašim podpisem.

2.7.4 Právo na informace

Máte právo znát veškeré informace shromažďované o vašem zdravotním stavu ve zdravotnické dokumentaci nebo v jiných zápisech, které se vztahují k vašemu zdravotnímu stavu. V případě, že se nespokojíte s ústně podanou informací ze strany zdravotnických pracovníků, máte právo na zpřístupnění zdravotnické dokumentace k nahlížení, máte rovněž právo na pořizování jejich výpisů, opisů či kopií, a to ve lhůtě do 30 dnů od podání žádosti danému zdravotnickému zařízení.

2.7.5 Právo nebýt informován

Poučení o zákroku je vaším právem, ale máte rovněž i právo nebýt informován, máte právo se takového poučení zcela vzdát nebo pověřit k přijetí poučení jinou osobu (osobu blízkou nebo jakoukoliv jinou osobu, kterou si sami určíte).

V případě, že sdělení informací je však ve vašem zájmu či v zájmu ochrany ostatních osob (např. jedná-li se o infekční onemocnění), budete ze strany zdravotnických pracovníků informován i přesto, že poučení o svém zdravotním stavu odmítáte.

2.7.6 Právo na ochranu soukromí

Máte právo na ochranu soukromí ve vztahu k informacím o vašem zdraví. Je pouze na vás, zda si přejete, aby údaje o vašem zdravotním stavu byly sdělovány dalším osobám. Jste to především vy, kdo můžete zdravotnické pracovníky zprostit jejich povinné mlčenlivosti ve vztahu ke všem údajům, které jste jim během svého pobytu ve zdravotnickém zařízení sdělili. Bez vašeho souhlasu může lékař i jiní zdravotničtí pracovníci sdělovat údaje o vašem zdravotním stavu pouze za přísných zákonem stanovených podmínek a přesně vymezenému okruhu osob.

2.7.7 Právo na určení osob i rozsahu poskytovaných informací

Máte právo určit si osobu či osoby, které mohou být informovány o vašem zdravotním stavu, a máte právo určit si rozsah informací, které jim mohou být poskytovány. Touto osobou může být jak příslušník rodiny, tak i kterákoliv jiná osoba bez příbuzeneckého vztahu. Při určení osoby, která může být informována o vašem zdravotním stavu zároveň určíte, zda této osobě náleží též právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo na pořízení jejích výpisů, opisů či kopií.

Máte rovněž právo vyslovit úplný zákaz s podáváním informací o vašem zdravotním stavu jakékoliv osobě. Určení jednotlivých osob nebo vyslovení zákazu podávání informací můžete kdykoliv změnit či zcela odvolat.

2.7.8 Právo na svobodnou volbu lékaře a právo na svobodnou volbu zdravotní pojišťovny

Až na výjimky umožňuje každému z nás, aby využil své právo na svobodnou volbu lékaře a právo na výběr zdravotnického zařízení (nemocnice). Výkon tohoto práva však není naprosto neomezený. Zvolený lékař může odmítnout přijetí pacienta do své péče tehdy, jestliže by jeho přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení lékaře tak, že by nebyl schopen zajistit kvalitní zdravotní péči o tohoto nebo o ostatní pacienty, které má ve své péči. Jiná vážná příčina, pro kterou může zvolený lékař odmítnout přijetí pojištěnce, je též přílišná vzdálenost místa trvalého bydliště pro výkon návštěvní služby. Odmítne-li lékař či zdravotnické zařízení přijmout pacienta a cítí-li se tímto jednáním poškozen, má pacient právo na písemné potvrzení odmítnutí s uvedením důvodu. S tímto dokladem je pak možné se obrátit na svou pojišťovnu či zřizovatele zdravotnického zařízení (nemocnice).

Poskytnout zdravotní péči však musí lékař vždy v akutních případech, kdy hrozí bezprostředně újma na zdraví či životě pacienta. Takto provedené výkony pojišťovna pacienta lékaři proplatí, a to i pokud není smluvním lékařem. V těchto případech je vždy nutné trvat na ošetření zdravotnickým personálem daného zdravotnického zařízení (nemocnice).

Každý pacient má právo též na svobodný výběr zdravotní pojišťovny. Zdravotní pojišťovnu lze změnit jednou za 12 měsíců. Při narození dítěte se právo na výběr

zdravotní pojišťovny nepoužívá a dnem narození se dítě stává pojištěncem zdravotní pojišťovny, u které je pojištěna matka dítěte.

V případě zavedení nucené správy nad zdravotní pojišťovnou jsou pojištěnci oprávněni změnit zdravotní pojišťovnu i ve lhůtě kratší, a to vždy k 1. dni kalendářního měsíce, nejdříve však k 1. dni následujícího kalendářního měsíce.

2.7.9 Právo osob blízkých na informace o zdravotním stavu pacienta

Jestliže pacient je ve stavu, kdy nemůže určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, mají právo na aktuální informace o zdravotním stavu pouze osoby blízké (osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní).

2.7.10 Práva osob pozůstalých

Právo na informace o zdravotním stavu pacienta, který zemřel, příčinách úmrtí a výsledku pitvy, pokud byla provedena, mají osoby blízké zemřelému pacientu, pokud se pacient za svého života nevyslovil jinak a sdělování těchto informací některé osobě blízké či všem nezakázal. Tyto osoby mají rovněž právo v přítomnosti zdravotnického pracovníka nahlížet do zdravotnické dokumentace nebo jiných zápisů vztahujících se ke zdravotnímu stavu pacienta, jakož i právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií těchto dokumentů. Uvedená práva náleží případně i dalším osobám určeným pacientem za jeho života. Jedině osoby blízké a pouze tehdy, je-li to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví dalších osob mají v případě, že zemřelý pacient vyslovil zákaz poskytování informací o jeho zdravotním stavu, právo na informace o zdravotním stavu, včetně práva nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo pořizovat si výpisy, opisy nebo kopie, a to pouze v rozsahu nezbytném pro ochranu zdraví.⁸

⁸ KAKTUS, SOFTWARE., *Práva pacienta*,
<<http://knihabezpeci.mzcr.cz/Pages/68-Prava-pacienta.html>>

3 METODIKA A MATERIÁL

3.1 Dotazníkové šetření o spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s.

Ke zhodnocení spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s. jsem použila materiály a podklady, které již zpracoval management nemocnice. Srovnávám rok 2009 a 2010 v období čtvrtého čtvrtletí, tedy měsíců říjen až prosinec.

Dotazník o spokojenosti pacientů má 22 otázek s výběrem tří až šesti odpovědí (viz. příloha 2). Otázku č. 8 jsem nehodnotila, jelikož je doplňující individuálně rozepisující a k porovnatelnému výsledku neslouží.

Ze získaných informací jsem sestavila vždy tři tabulky pro každou otázku zvlášť. První tabulka znázorňuje výsledky za rok 2009, druhá za rok 2010. Třetí tabulka zachycuje zhodnocení změn ve srovnání obou roků. Z důvodu lepší orientace jsem do samotné praktické části bakalářské práce uvedla vždy k jednotlivým otázkám pouze třetí tabulku. První dvě obsahují přílohy 2. Pro lepší představu jsem rozdíl mezi roky u každé otázky graficky znázornila pomocí sloupcového grafu. V popisování změn u jednotlivých otázek uvedu vždy první tři největší. Otázky hodnotím z pohledu roku 2010, tedy zda respondenti odpovídali v roce 2009 více či méně apod.

3.2 Respondenti

Z důvodu jiného počtu respondentů ve sledovaných letech, jsem se rozhodla, srovnávat data procentuálně. Za čtvrté čtvrtletí roku 2009 odpovědělo 984 dotazovaných, oproti tomu v roce 2010 vzrostli počet respondentů na 2 453 osob.

Ve zhodnocení spokojenosti pacientů jsem porovnávala pouze 10 z 16 oddělení. Rozhodla jsem se stanovit kritérium ve formě 2,5 % z celkového počtu respondentů.

Toto rozhodnutí odůvodňují skutečností minimálního počtu respondentů některých oddělení (příčinou mohl být nízký počet lůžek oddělení, nízká obloženost oddělení, či překlady v průběhu sledovaném období).

3.2.1 Příklad č. 1

V oční oddělení odpovědělo za rok 2009 9 a za rok 2010 7 respondentů. Je to způsobeno nízkou hospitalizací, jelikož vážnější případy jsou převezeny na jiné oddělení, např. chirurgické. Oční oddělení nabízí 5 pokojů a pacienti se zde zdrží v průměru jeden den.

3.2.2 Příklad č. 2

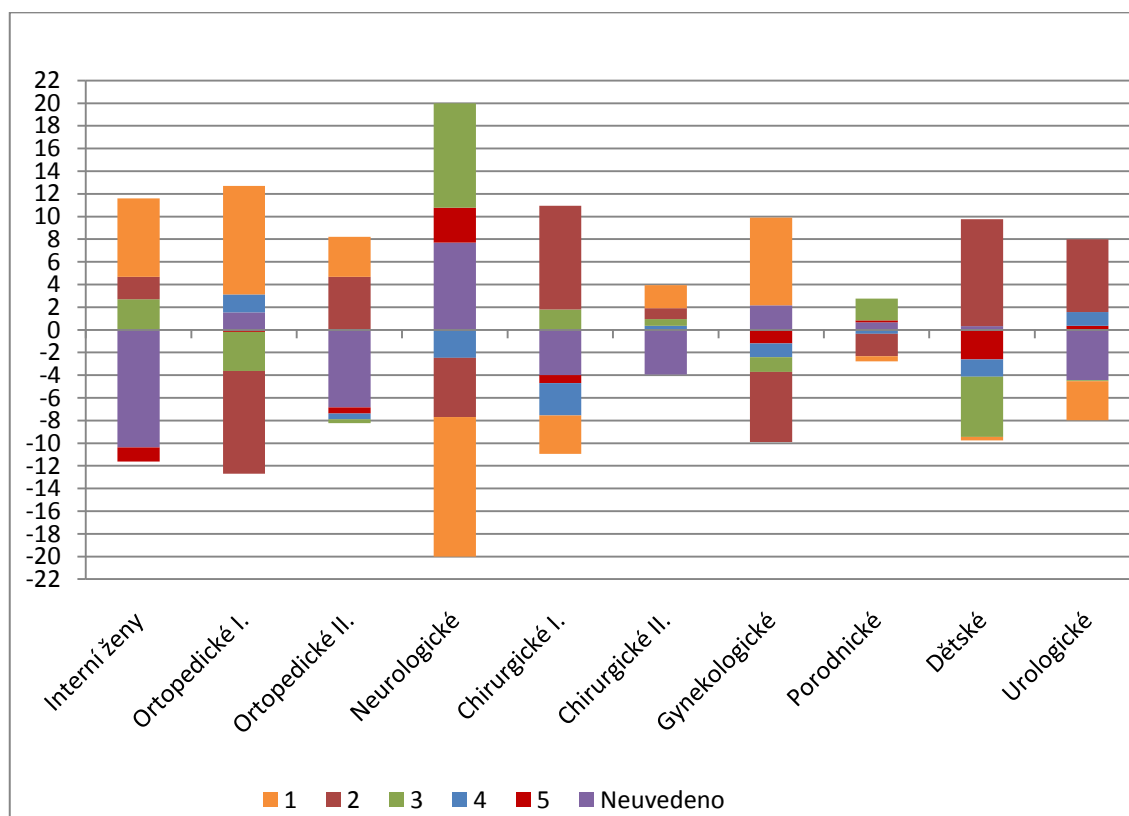
Na ošetrovatelském oddělení odpověděl za oba roky pouze jeden respondent, tudíž je zbytečné zabývat se vyhodnocováním tohoto oddělení.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Tab. 1 – Zhodnoťte Váš příjem do zdravotnického zařízení po organizační stránce

| | Res. ⁹ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Neu. ¹⁰ |
|-----------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------------|
| Interní ženy | 64 | 6,94 | 1,97 | 2,70 | 0,00 | -1,23 | -10,39 |
| Ortopedické I. | 39 | 9,56 | -9,07 | -3,45 | 1,59 | -0,17 | 1,54 |
| Ortopedické II. | 124 | 3,54 | 4,68 | -0,32 | -0,53 | -0,53 | -6,84 |
| Neurologické | 40 | -12,31 | -5,23 | 9,23 | -2,46 | 3,08 | 7,69 |
| Chirurgické I. | 120 | -3,37 | 9,13 | 1,81 | -2,85 | -0,71 | -4,00 |
| Chirurgické II. | 188 | 2,04 | 0,97 | 0,59 | 0,35 | 0,00 | -3,95 |
| Gynekologické | 203 | 7,73 | -6,18 | -1,29 | -1,21 | -1,21 | 2,17 |
| Porodnické | 444 | -0,45 | -1,96 | 1,92 | -0,36 | 0,16 | 0,68 |
| Dětské | 102 | -0,31 | 9,42 | -5,31 | -1,53 | -2,60 | 0,34 |
| Urologické | 69 | -3,46 | 6,42 | -0,07 | 1,20 | 0,36 | -4,46 |
| Celkem | 1393 | 9,91 | 10,15 | 5,81 | -5,80 | -2,85 | -17,22 |

Graf 1 – Grafické znázornění tab. 1



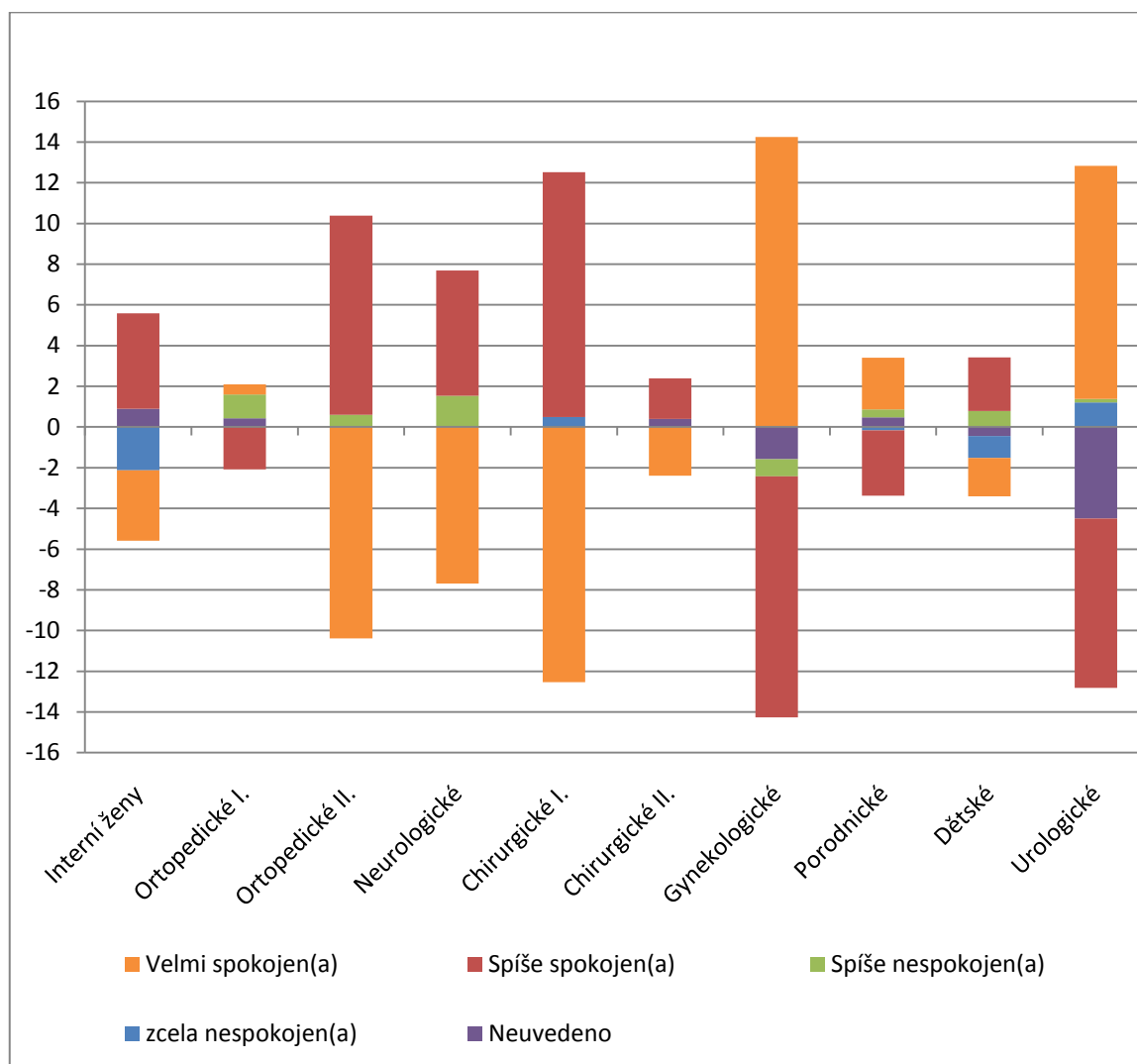
⁹ Počet respondentů

¹⁰ Neuvedeno

Tab. 2 - Jak jste byl(a) spokojen(a) s čistotou v nemocnici?

| | Res. | Velmi spokojen(a) | Spíše spokojen(a) | Spíše nespokojen(a) | zcela nespokojen(a) | Neu. |
|-----------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -3,45 | 4,68 | 0,00 | -2,13 | 0,90 |
| Ortopedické I. | 39 | 0,50 | -2,08 | 1,18 | 0,00 | 0,42 |
| Ortopedické II. | 124 | -10,39 | 9,79 | 0,60 | 0,00 | 0,00 |
| Neurologické | 40 | -7,69 | 6,15 | 1,54 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 120 | -12,53 | 12,03 | 0,00 | 0,49 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 188 | -2,40 | 1,99 | 0,00 | 0,00 | 0,40 |
| Gynekologické | 203 | 14,24 | -11,83 | -0,84 | 0,00 | -1,59 |
| Porodnické | 444 | 2,54 | -3,21 | 0,38 | -0,17 | 0,48 |
| Dětské | 102 | -1,89 | 2,63 | 0,79 | -1,07 | -0,45 |
| Urologické | 69 | 11,45 | -8,32 | 0,18 | 1,20 | -4,50 |
| Celkem | 1393 | -9,62 | 11,83 | 3,83 | -1,68 | -4,34 |

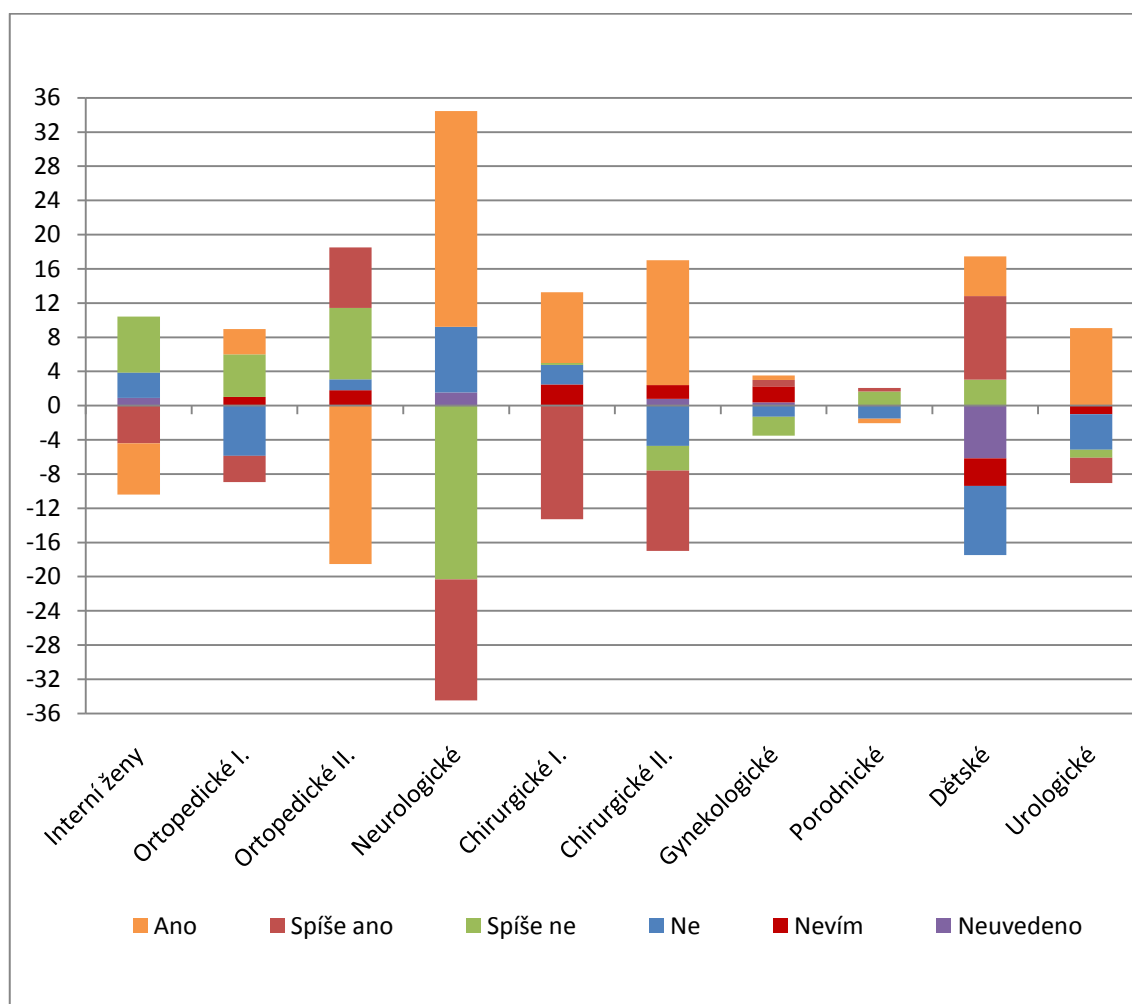
Graf 2 - Grafické znázornění tab. 2



Tab. 3 - Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -6,00 | -4,41 | 6,55 | 2,95 | 0,00 | 0,90 |
| Ortopedické I. | 39 | 2,94 | -3,07 | 5,00 | -5,87 | 1,00 | 0,00 |
| Ortopedické II. | 124 | -18,53 | 7,07 | 8,38 | 1,26 | 1,80 | 0,00 |
| Neurologické | 40 | 25,23 | -14,15 | -20,31 | 7,69 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 120 | 8,29 | -13,27 | 0,21 | 2,30 | 2,46 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 188 | 14,57 | -9,38 | -2,90 | -4,70 | 1,61 | 0,81 |
| Gynekologické | 203 | 0,50 | 0,75 | -2,21 | -1,29 | 1,88 | 0,38 |
| Porodnické | 444 | -0,52 | 0,39 | 1,63 | -1,53 | 0,03 | -0,01 |
| Dětské | 102 | 4,66 | 9,76 | 3,05 | -8,08 | -3,22 | -6,16 |
| Urologické | 69 | 9,05 | -2,98 | -0,91 | -4,15 | -1,02 | 0,00 |
| Celkem | 1393 | 40,19 | -29,29 | -1,51 | -11,42 | 4,54 | -2,54 |

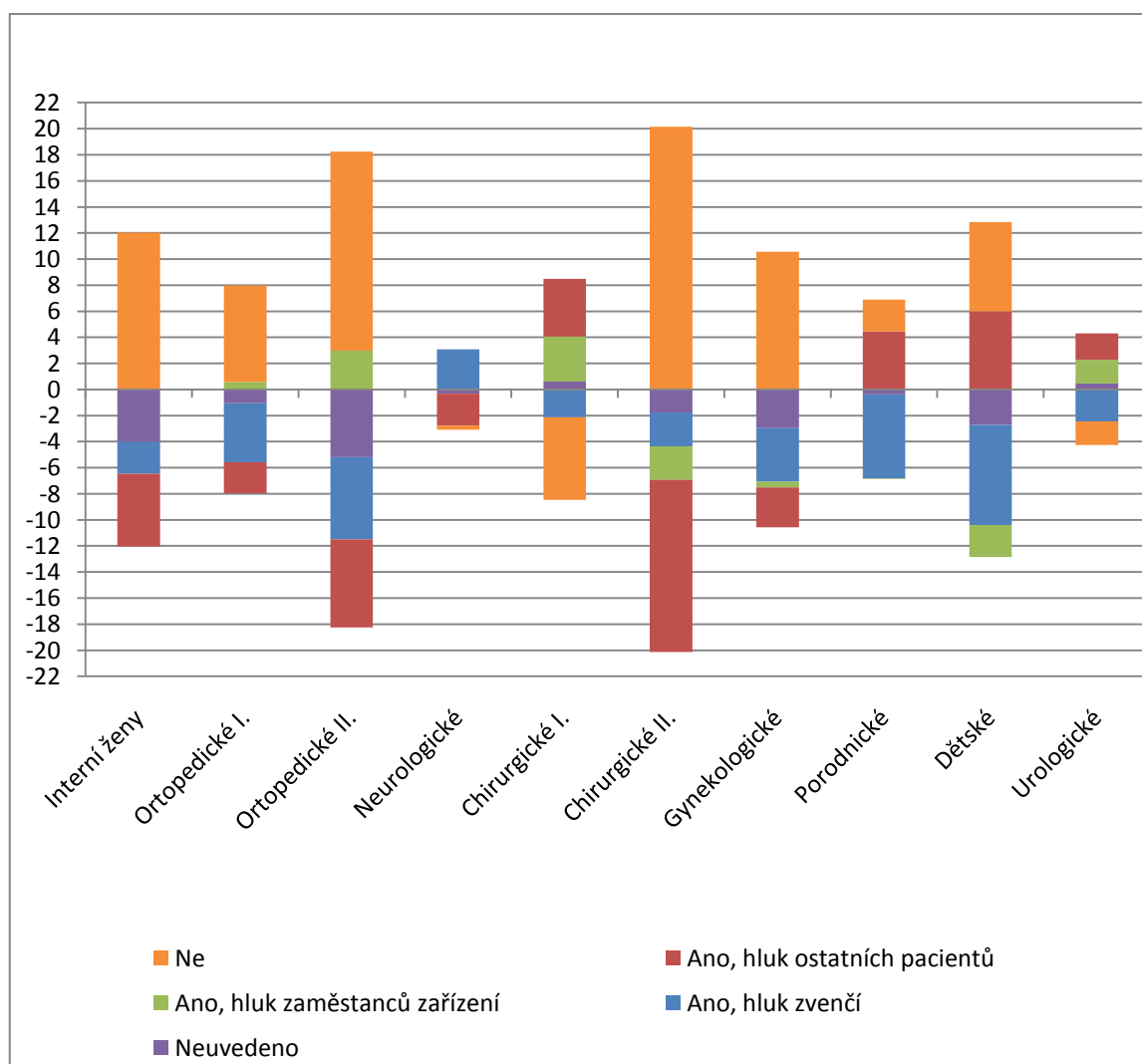
Graf 3 - Grafické znázornění tab. 3



Tab. 4 - Rušil Vás v noci hluk?

| | Res. | Ne | Ano, hluk ostatních pacientů | Ano, hluk zaměstnanců zařízení | Ano, hluk zvenčí | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|------------------------------|--------------------------------|------------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | 12,02 | -5,56 | 0,00 | -2,46 | -4,01 |
| Ortopedické I. | 39 | 7,37 | -2,39 | 0,59 | -4,52 | -1,05 |
| Ortopedické II. | 124 | 15,26 | -6,76 | 2,99 | -6,31 | -5,18 |
| Neurologické | 40 | -0,31 | -2,46 | 0,00 | 3,08 | -0,31 |
| Chirurgické I. | 120 | -6,34 | 4,43 | 3,45 | -2,13 | 0,60 |
| Chirurgické II. | 188 | 20,14 | -13,20 | -2,58 | -2,58 | -1,77 |
| Gynekologické | 203 | 10,57 | -3,05 | -0,46 | -4,09 | -2,97 |
| Porodnické | 444 | 2,43 | 4,46 | -0,05 | -6,46 | -0,36 |
| Dětské | 102 | 6,86 | 5,98 | -2,43 | -7,69 | -2,72 |
| Urologické | 69 | -1,81 | 2,02 | 1,80 | -2,46 | 0,47 |
| Celkem | 1393 | 66,19 | -16,53 | 3,31 | -35,62 | -17,30 |

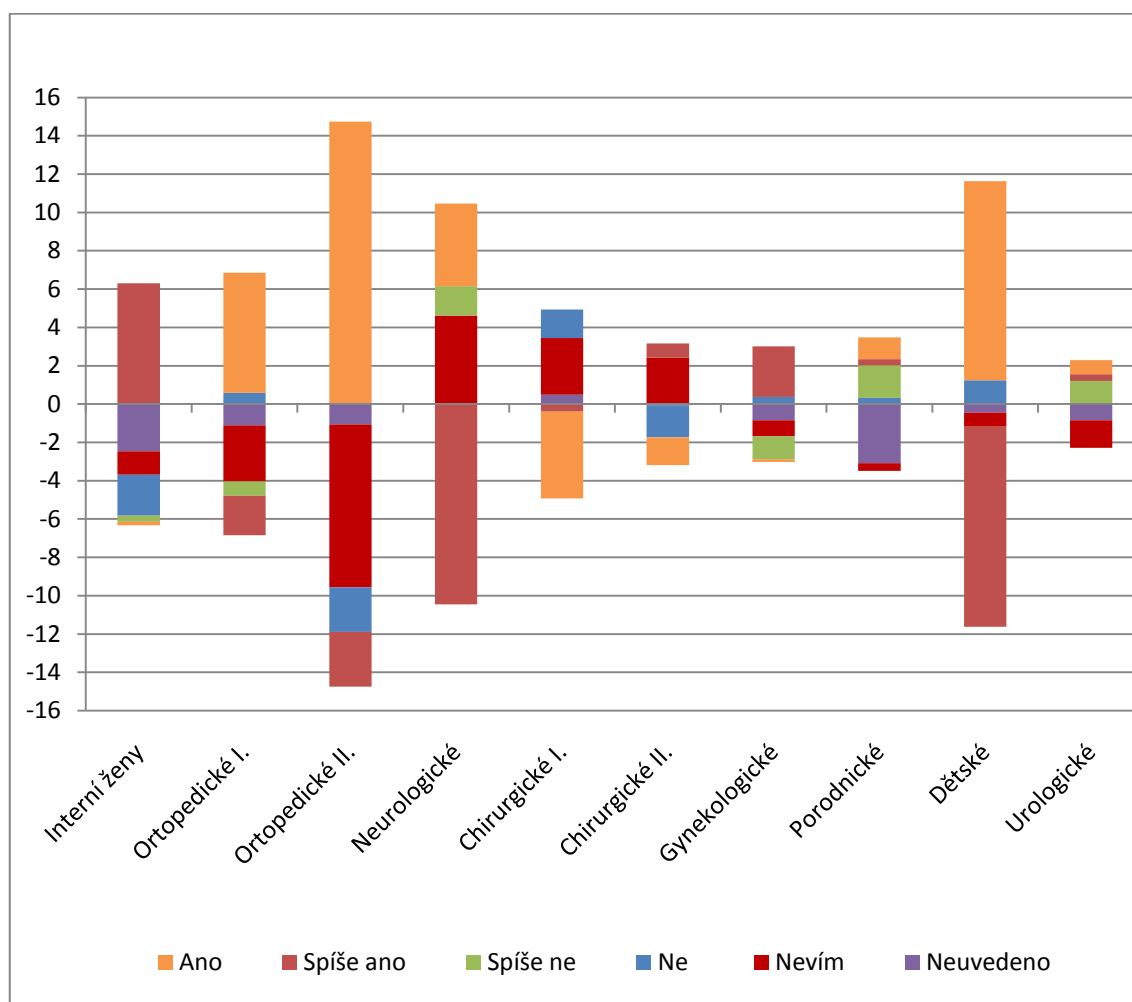
Graf 4 - Grafické znázornění tab. 4



Tab. 5 - Vyhovovala Vám doba návštěv?

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -0,17 | 6,31 | -0,33 | -2,13 | -1,23 | -2,46 |
| Ortopedické I. | 39 | 6,26 | -2,06 | -0,76 | 0,59 | -2,92 | -1,11 |
| Ortopedické II. | 124 | 14,74 | -2,85 | 0,00 | -2,33 | -8,50 | -1,06 |
| Neurologické | 40 | 4,31 | -10,46 | 1,54 | 0,00 | 4,62 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 120 | -4,54 | -0,39 | 0,00 | 1,48 | 2,96 | 0,49 |
| Chirurgické II. | 188 | -1,45 | 0,75 | 0,00 | -1,67 | 2,42 | -0,06 |
| Gynekologické | 203 | -0,13 | 2,63 | -1,21 | 0,38 | -0,84 | -0,84 |
| Porodnické | 444 | 1,14 | 0,31 | 1,71 | 0,32 | -0,40 | -3,08 |
| Dětské | 102 | 10,40 | -10,45 | 0,00 | 1,24 | -0,73 | -0,45 |
| Urologické | 69 | 0,73 | 0,36 | 1,20 | 0,00 | -1,44 | -0,84 |
| Celkem | 1393 | 31,29 | -15,85 | 2,15 | -2,12 | -6,06 | -9,41 |

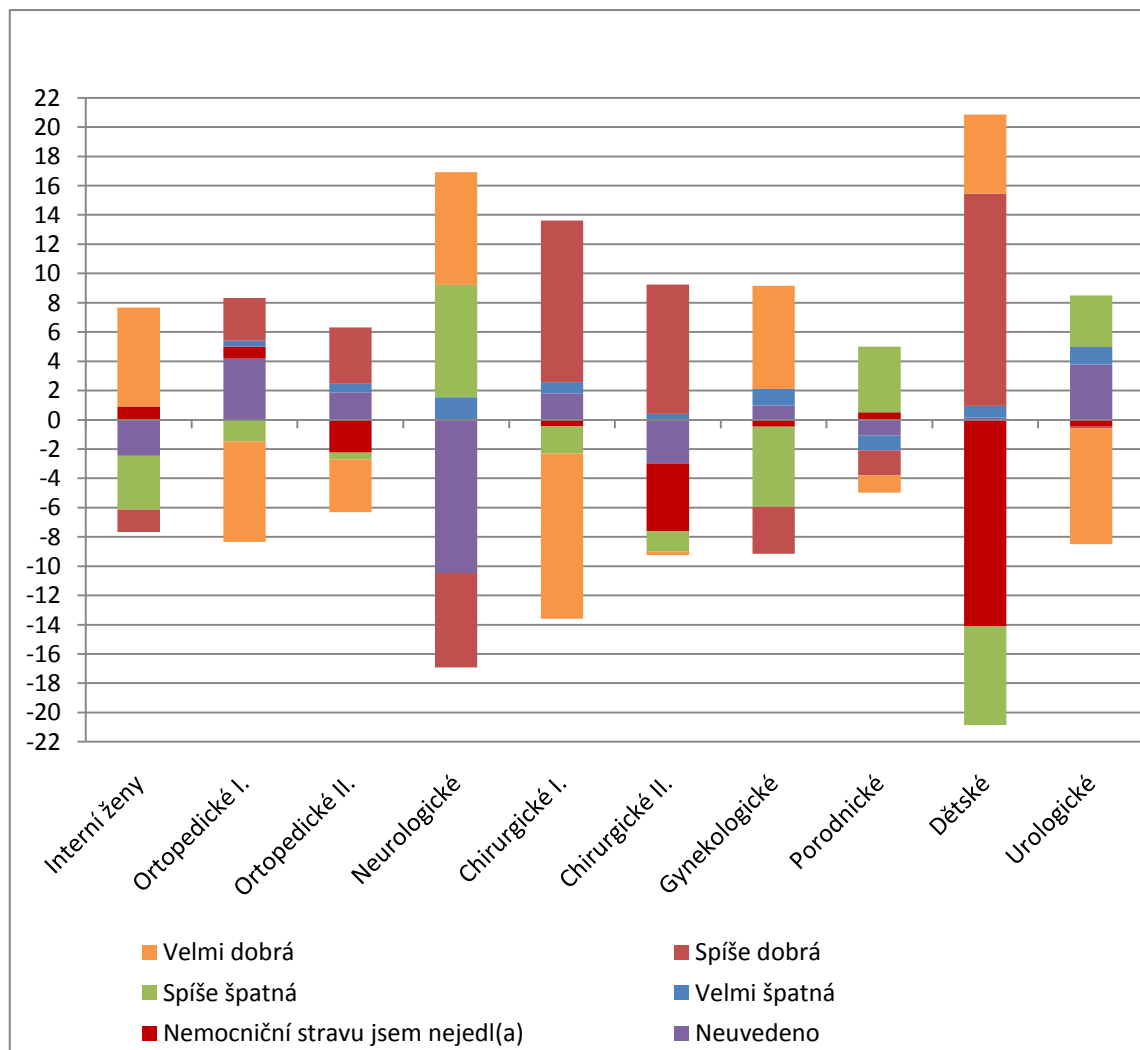
Graf 5 - Grafické znázornění tab. 5



Tab. 6 - Jak byste hodnotil(a) kvalitu jídla?

| | Res. | Velmi dobrá | Spíše dobrá | Spíše špatná | Velmi špatná | Nemocniční stravu jsem nejedl(a) | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | 6,77 | -1,53 | -3,68 | 0,00 | 0,90 | -2,46 |
| Ortopedické I. | 39 | -6,87 | 2,91 | -1,47 | 0,42 | 0,82 | 4,18 |
| Ortopedické II. | 124 | -3,60 | 3,85 | -0,46 | 0,60 | -2,25 | 1,86 |
| Neurologické | 40 | 7,69 | -6,46 | 7,69 | 1,54 | 0,00 | -10,46 |
| Chirurgické I. | 120 | -11,30 | 11,03 | -1,86 | 0,77 | -0,44 | 1,81 |
| Chirurgické II. | 188 | -0,24 | 8,85 | -1,37 | 0,40 | -4,65 | -2,98 |
| Gynekologické | 203 | 7,06 | -3,22 | -5,47 | 1,13 | -0,46 | 0,97 |
| Porodnické | 444 | -1,18 | -1,70 | 4,47 | -1,00 | 0,52 | -1,09 |
| Dětské | 102 | 5,41 | 14,49 | -6,73 | 0,79 | -14,13 | 0,17 |
| Urologické | 69 | -7,91 | -0,17 | 3,53 | 1,20 | -0,42 | 3,77 |
| | 1393 | -4,17 | 28,05 | -5,35 | 5,85 | -20,11 | -4,23 |

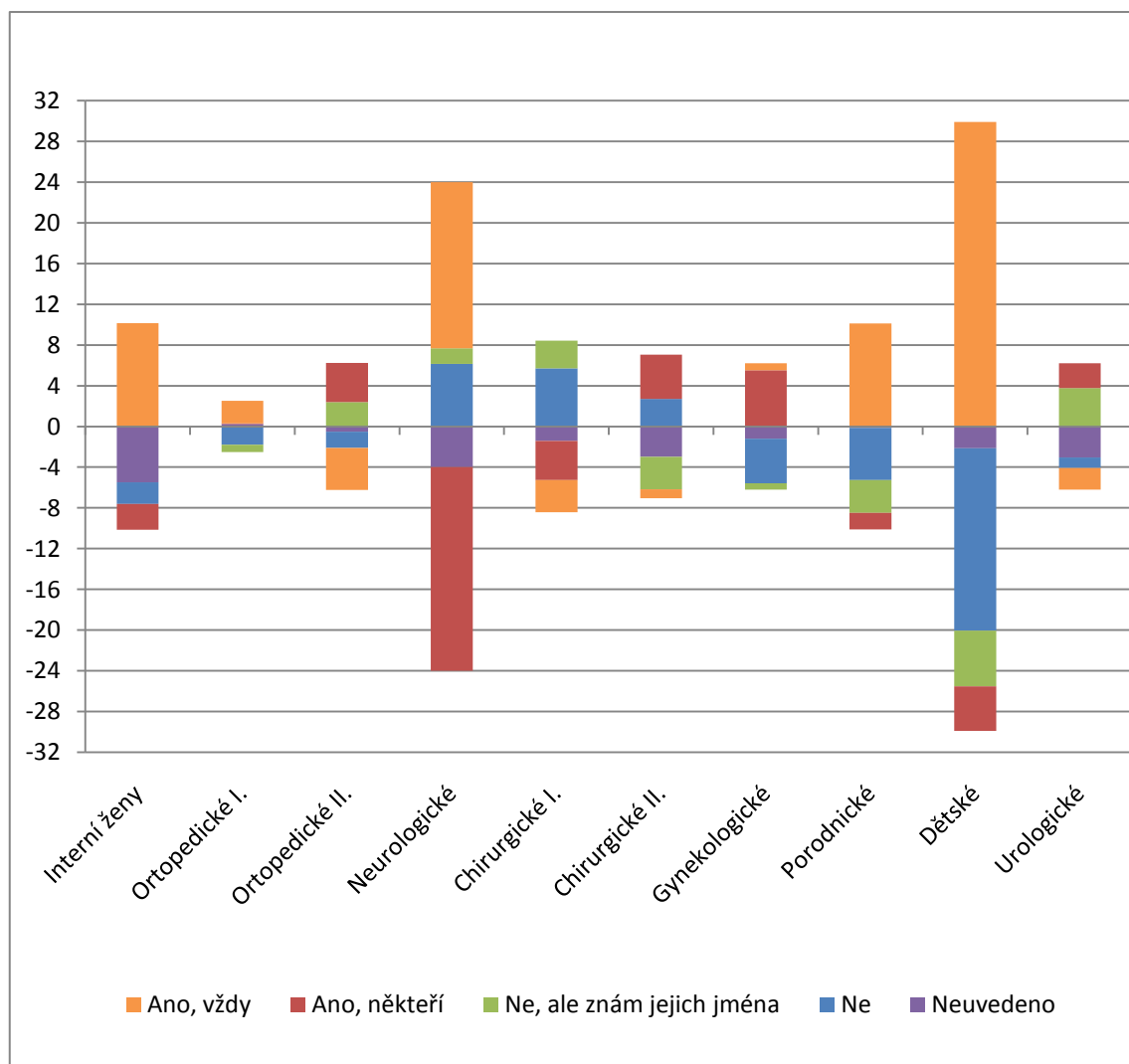
Graf 6 - Grafické znázornění tab. 6



Tab. 7 - Představili se Vám lékaři, kteří Vás léčili?

| | Res. | Ano, vždy | Ano, někteří | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | 10,14 | -2,53 | 0,00 | -2,13 | -5,48 |
| Ortopedické I. | 39 | 2,22 | 0,06 | -0,70 | -1,81 | 0,23 |
| Ortopedické II. | 124 | -4,11 | 3,83 | 2,40 | -1,59 | -0,53 |
| Neurologické | 40 | 16,31 | -20,00 | 1,54 | 6,15 | -4,00 |
| Chirurgické I. | 120 | -3,15 | -3,85 | 2,74 | 5,70 | -1,42 |
| Chirurgické II. | 188 | -0,86 | 4,33 | -3,20 | 2,72 | -2,98 |
| Gynekologické | 203 | 0,71 | 5,51 | -0,62 | -4,38 | -1,21 |
| Porodnické | 444 | 10,13 | -1,63 | -3,24 | -5,13 | -0,13 |
| Dětské | 102 | 29,92 | -4,37 | -5,49 | -17,91 | -2,15 |
| Urologické | 69 | -2,13 | 2,44 | 3,77 | -1,02 | -3,06 |
| Celkem | 1393 | 59,18 | -16,21 | -2,80 | -19,40 | -20,73 |

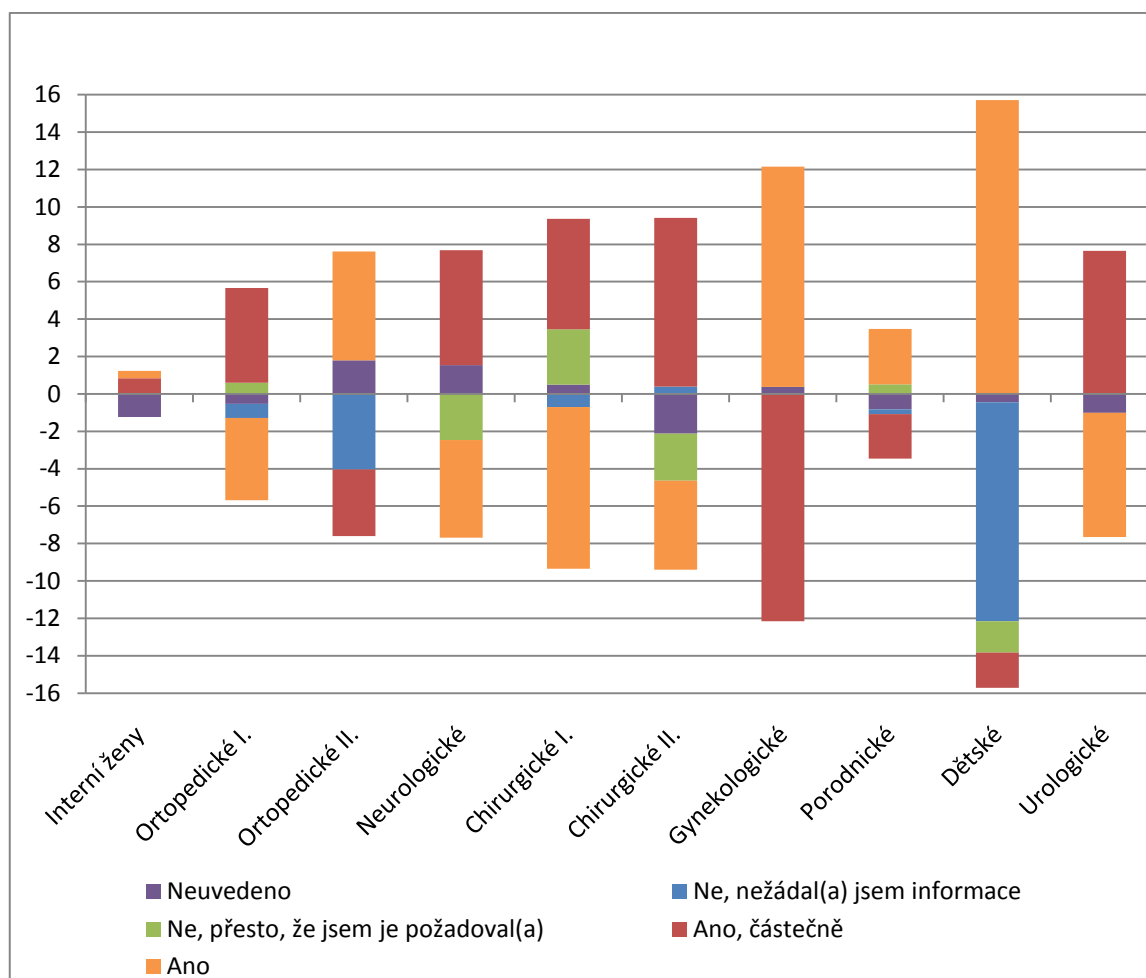
Graf 7 - Grafické znázornění tab. 7



Tab. 8 - Dostal(a) jste během pobytu v nemocnici od lékaře dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším plánu léčby?

| | Res. | Ano | Ano, částečně | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neu. |
|-----------------|-------------|-------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | 0,40 | 0,83 | 0,00 | 0,00 | -1,23 |
| Ortopedické I. | 39 | -4,39 | 5,08 | 0,59 | -0,76 | -0,53 |
| Ortopedické II. | 124 | 5,82 | -3,56 | 0,00 | -4,05 | 1,8 |
| Neurologické | 40 | -5,23 | 6,15 | -2,46 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 120 | -8,64 | 5,91 | 2,96 | -0,71 | 0,49 |
| Chirurgické II. | 188 | -4,76 | 9,01 | -2,52 | 0,40 | -2,12 |
| Gynekologické | 203 | 11,78 | -12,16 | 0,00 | 0,00 | 0,38 |
| Porodnické | 444 | 2,95 | -2,38 | 0,52 | -0,26 | -0,82 |
| Dětské | 102 | 15,71 | -1,87 | -1,69 | -11,70 | -0,45 |
| Urologické | 69 | -6,63 | 7,65 | 0,00 | 0,00 | -1,02 |
| Celkem | 1393 | 7,01 | 14,66 | -2,60 | -17,08 | -1,96 |

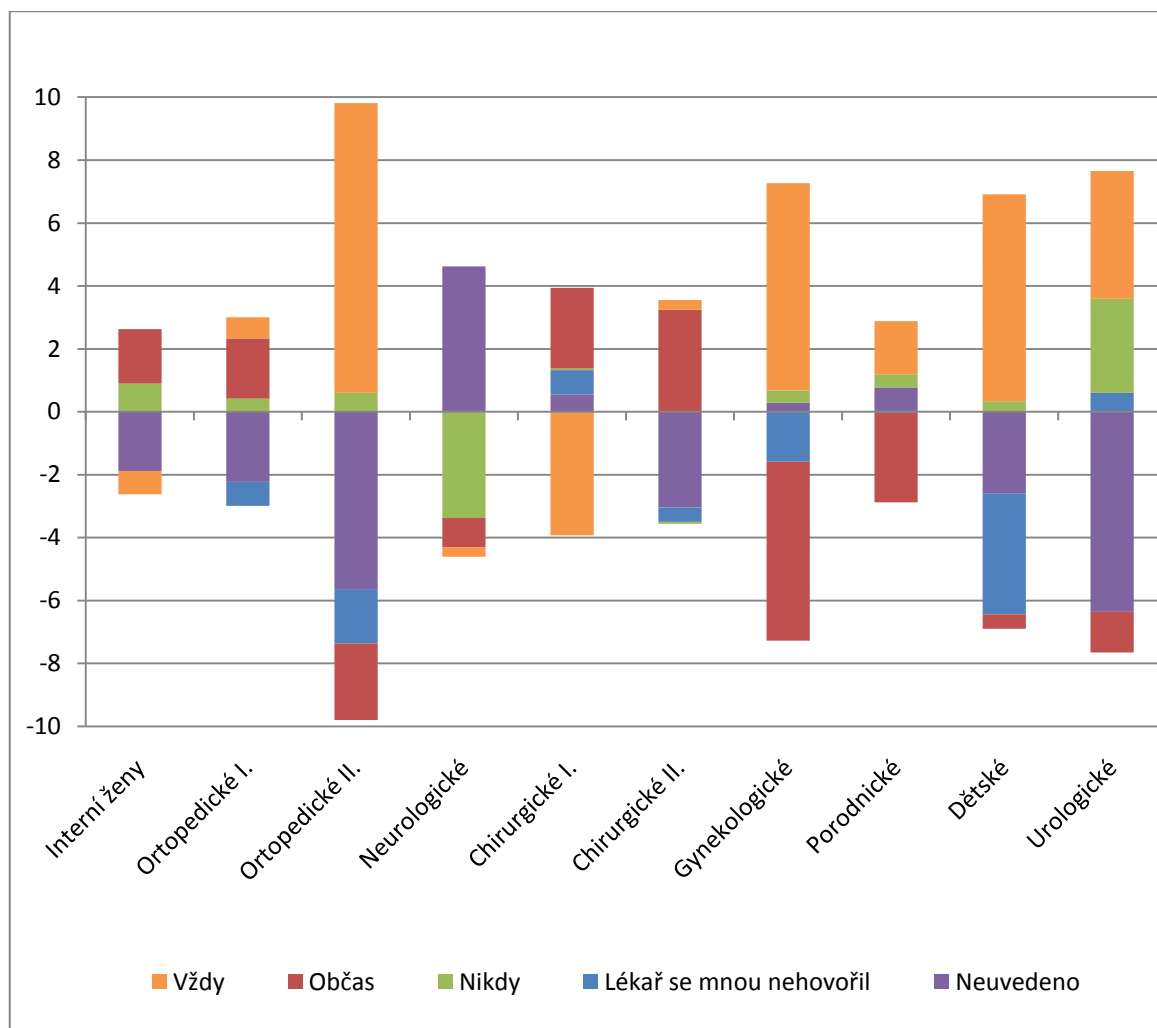
Graf 8 - Grafické znázornění tab. 8



Tab. 9 - Měl(a) jste dostatek soukromí, když Vás lékař informoval o zdravotním stavu nebo léčbě?

| | Res. | Vždy | Občas | Nikdy | Lékař se mnou nehovořil | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | -0,74 | 1,73 | 0,90 | 0,00 | -1,88 |
| Ortopedické I. | 39 | 0,67 | 1,91 | 0,42 | -0,76 | -2,23 |
| Ortopedické II. | 124 | 9,21 | -2,43 | 0,60 | -1,73 | -5,64 |
| Neurologické | 40 | -0,31 | -0,92 | -3,38 | 0,00 | 4,62 |
| Chirurgické I. | 120 | -3,93 | 2,57 | 0,05 | 0,77 | 0,55 |
| Chirurgické II. | 188 | 0,30 | 3,25 | -0,06 | -0,46 | -3,04 |
| Gynekologické | 203 | 6,60 | -5,68 | 0,38 | -1,59 | 0,29 |
| Porodnické | 444 | 1,69 | -2,84 | 0,42 | -0,04 | 0,77 |
| Dětské | 102 | 6,57 | -0,46 | 0,34 | -3,84 | -2,60 |
| Urologické | 69 | 4,06 | -1,29 | 2,99 | 0,60 | -6,36 |
| Celkem | 1393 | 24,12 | -4,16 | 2,66 | -7,05 | -15,52 |

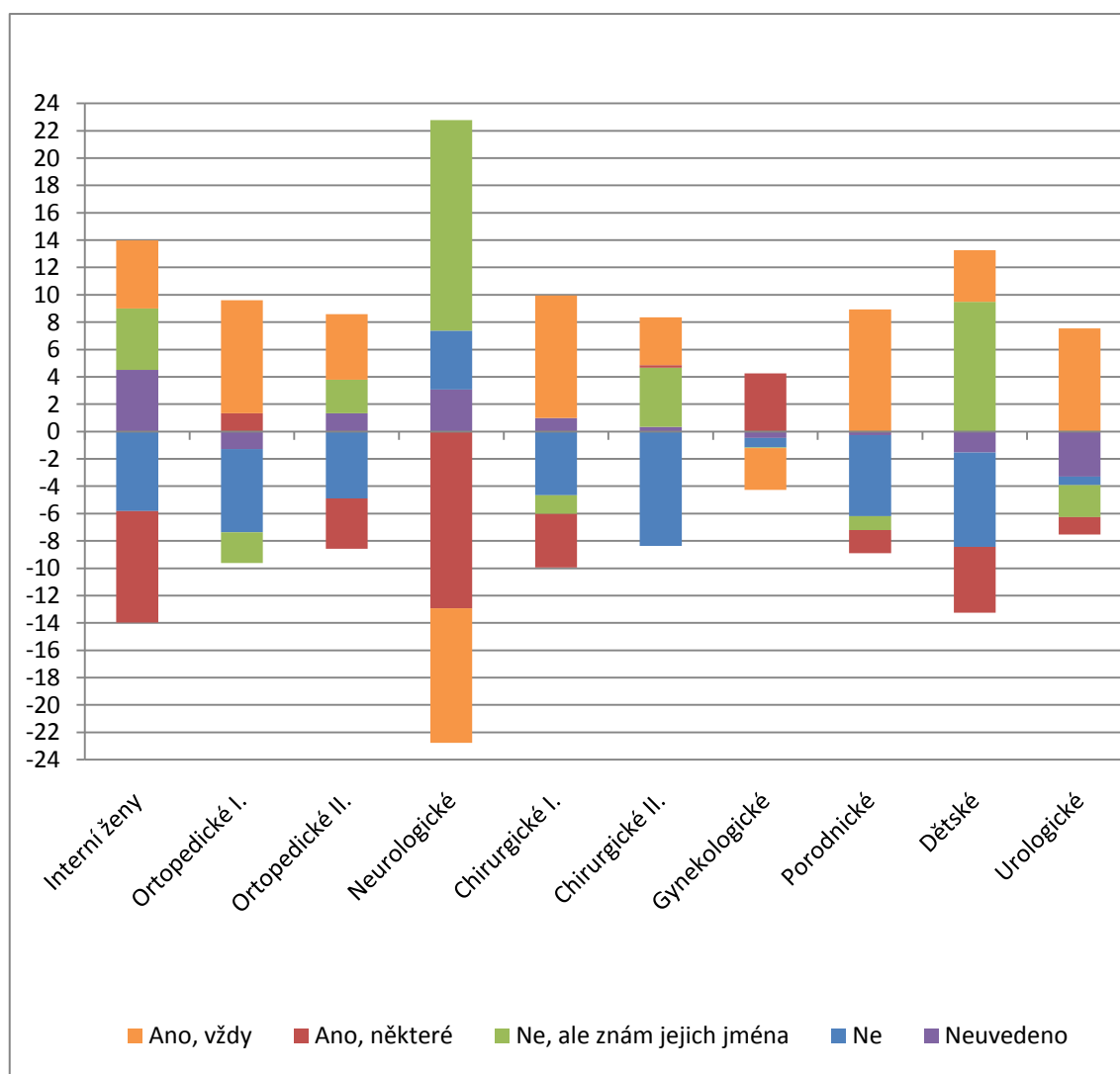
Graf 9 - Grafické znázornění tab. 9



Tab. 10 - Představily se Vám sestry, které se o Vás staraly?

| | Res. | Ano, vždy | Ano, některé | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------|-------------|
| Interní ženy | 64 | 4,97 | -8,17 | 4,50 | -5,81 | 4,50 |
| Ortopedické I. | 39 | 8,26 | 1,34 | -2,23 | -6,09 | -1,29 |
| Ortopedické II. | 124 | 4,78 | -3,68 | 2,46 | -4,90 | 1,34 |
| Neurologické | 40 | -9,85 | -12,92 | 15,38 | 4,31 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 120 | 8,95 | -3,91 | -1,37 | -4,66 | 0,99 |
| Chirurgické II. | 188 | 3,49 | 0,18 | 4,33 | -8,36 | 0,35 |
| Gynekologické | 203 | -3,05 | 4,26 | -0,05 | -0,71 | -0,46 |
| Porodnické | 444 | 8,92 | -1,70 | -1,02 | -5,93 | -0,26 |
| Dětské | 102 | 3,77 | -4,82 | 9,49 | -6,91 | -1,53 |
| Urologické | 69 | 7,55 | -1,27 | -2,35 | -0,62 | -3,30 |
| Celkem | 1393 | 37,79 | -30,69 | 29,14 | -39,68 | 3,42 |

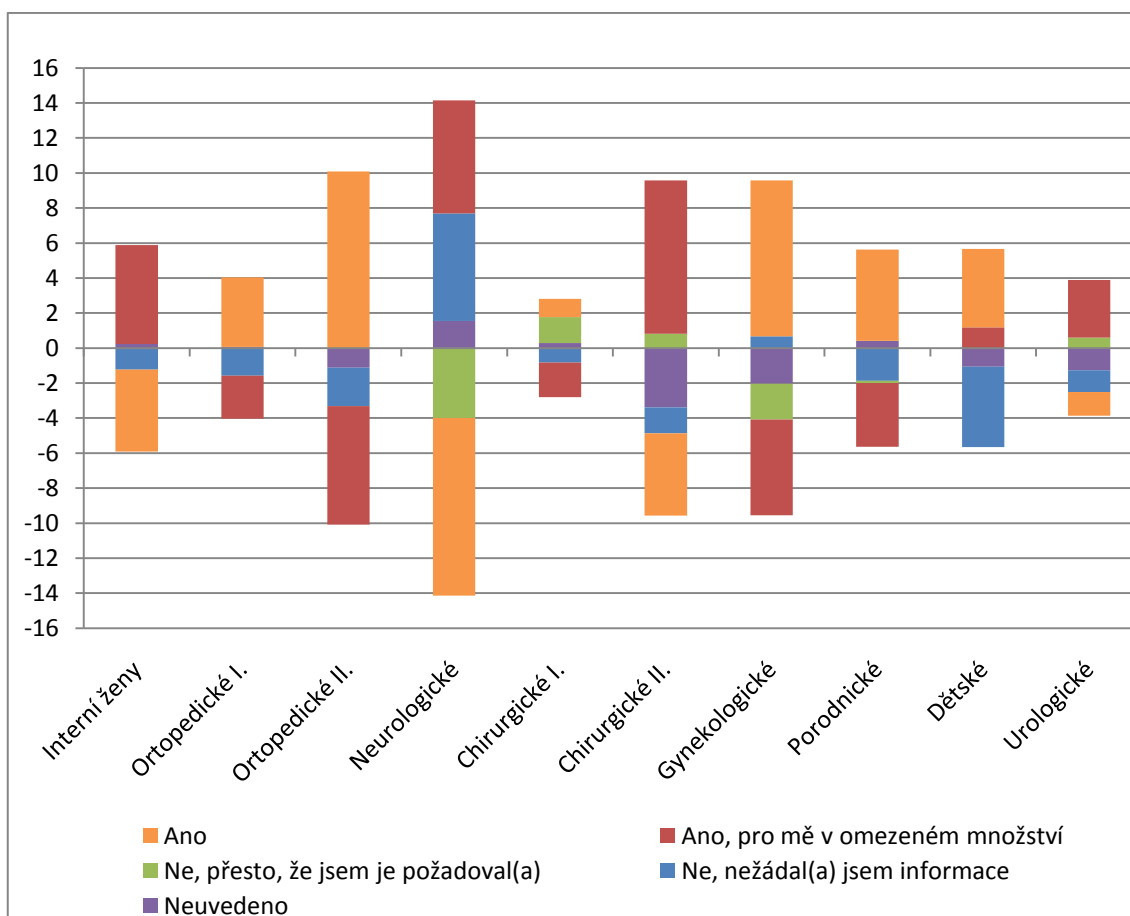
Graf 10 - Grafické znázornění tab. 10



Tab. 11 - Dostal(a) jste během přijetí od sestry dostatek informací o provozu a uspořádání oddělení?

| | Res. | Ano | Ano, pro mě v omezeném množství | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -4,68 | 5,65 | 0,00 | -1,23 | 0,24 |
| Ortopedické I. | 39 | 3,97 | -2,45 | 0,00 | -1,58 | 0,06 |
| Ortopedické II. | 124 | 10,09 | -6,76 | 0,00 | -2,19 | -1,13 |
| Neurologické | 40 | -10,15 | 6,46 | -4,00 | 6,15 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 120 | 1,05 | -1,97 | 1,48 | -0,83 | 0,28 |
| Chirurgické II. | 188 | -4,70 | 8,77 | 0,81 | -1,48 | -3,39 |
| Gynekologické | 203 | 8,90 | -5,47 | -2,04 | 0,67 | -2,04 |
| Porodnické | 444 | 5,21 | -3,63 | -0,13 | -1,87 | 0,42 |
| Dětské | 102 | 4,48 | 1,18 | 0,00 | -4,58 | -1,07 |
| Urologické | 69 | -1,35 | 3,28 | 0,60 | -1,26 | -1,26 |
| Celkem | 1393 | 12,82 | 5,06 | -3,28 | -8,2 | -6,35 |

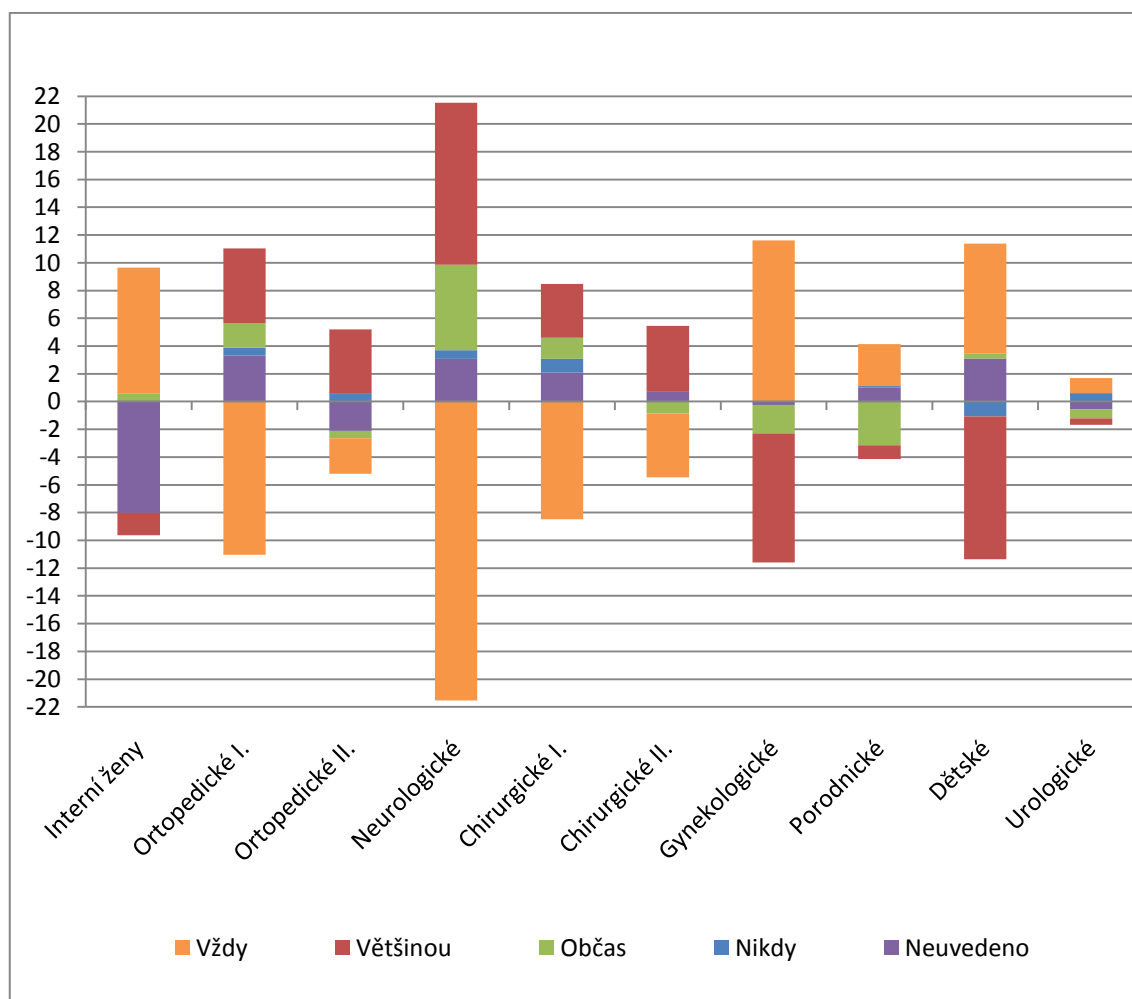
Graf 11 - Grafické znázornění tab. 11



Tab. 12 - Měla jste dostatek soukromí v průběhu péče, která Vám byla poskytována sestrou?

| | Res. | Vždy | Většinou | Občas | Nikdy | Neu. |
|-----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Interní ženy | 64 | 9,07 | -1,63 | 0,57 | 0,00 | -8,01 |
| Ortopedické I. | 39 | -11,05 | 5,38 | 1,76 | 0,59 | 3,30 |
| Ortopedické II. | 124 | -2,56 | 4,61 | -0,53 | 0,60 | -2,11 |
| Neurologické | 40 | -21,54 | 11,69 | 6,15 | 0,62 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 120 | -8,47 | 3,87 | 1,53 | 0,99 | 2,08 |
| Chirurgické II. | 188 | -4,60 | 4,76 | -0,86 | 0,00 | 0,70 |
| Gynekologické | 203 | 11,61 | -9,31 | -2,04 | 0,00 | -0,25 |
| Porodnické | 444 | 3,03 | -1,01 | -3,14 | 0,12 | 0,99 |
| Dětské | 102 | 7,92 | -10,30 | 0,34 | -1,07 | 3,11 |
| Urologické | 69 | 1,09 | -0,47 | -0,66 | 0,60 | -0,55 |
| Celkem | 1393 | -15,50 | 7,59 | 3,12 | 2,45 | 2,34 |

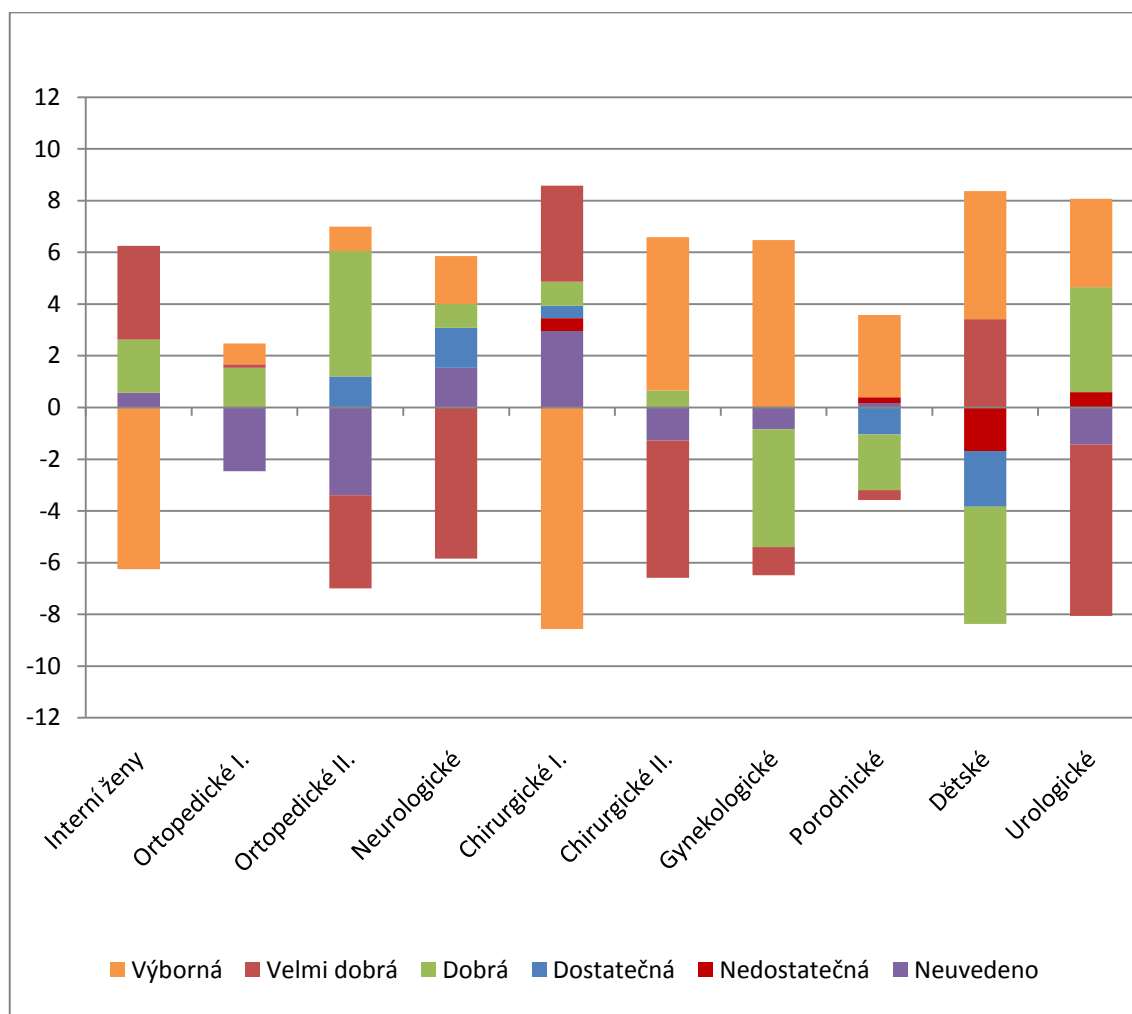
Graf 12 - Grafické znázornění tab. 12



Tab. 13 - Jak byste celkově hodnotil(a) péči, která Vám zde byla poskytnuta?

| | Res. | Výborná | Velmi dobrá | Dobrá | Dostatečná | Nedostatečná | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -6,25 | 3,63 | 2,05 | 0,00 | 0,00 | 0,57 |
| Ortopedické I. | 39 | 0,80 | 0,13 | 1,54 | 0,00 | 0,00 | -2,46 |
| Ortopedické II. | 124 | 0,94 | -3,60 | 4,86 | 1,20 | 0,00 | -3,39 |
| Neurologické | 40 | 1,85 | -5,85 | 0,92 | 1,54 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 120 | -8,57 | 3,71 | 0,93 | 0,49 | 0,49 | 2,96 |
| Chirurgické II. | 188 | 5,94 | -5,32 | 0,65 | 0,00 | 0,00 | -1,27 |
| Gynekologické | 203 | 6,47 | -1,09 | -4,56 | 0,00 | 0,00 | -0,84 |
| Porodnické | 444 | 3,19 | -0,39 | -2,15 | -1,04 | 0,22 | 0,17 |
| Dětské | 102 | 4,95 | 3,42 | -4,53 | -2,15 | -1,69 | 0,00 |
| Urologické | 69 | 3,41 | -6,62 | 4,06 | 0,00 | 0,60 | -1,44 |
| Celkem | 1393 | 12,73 | -11,98 | 3,77 | 0,04 | -0,38 | -4,16 |

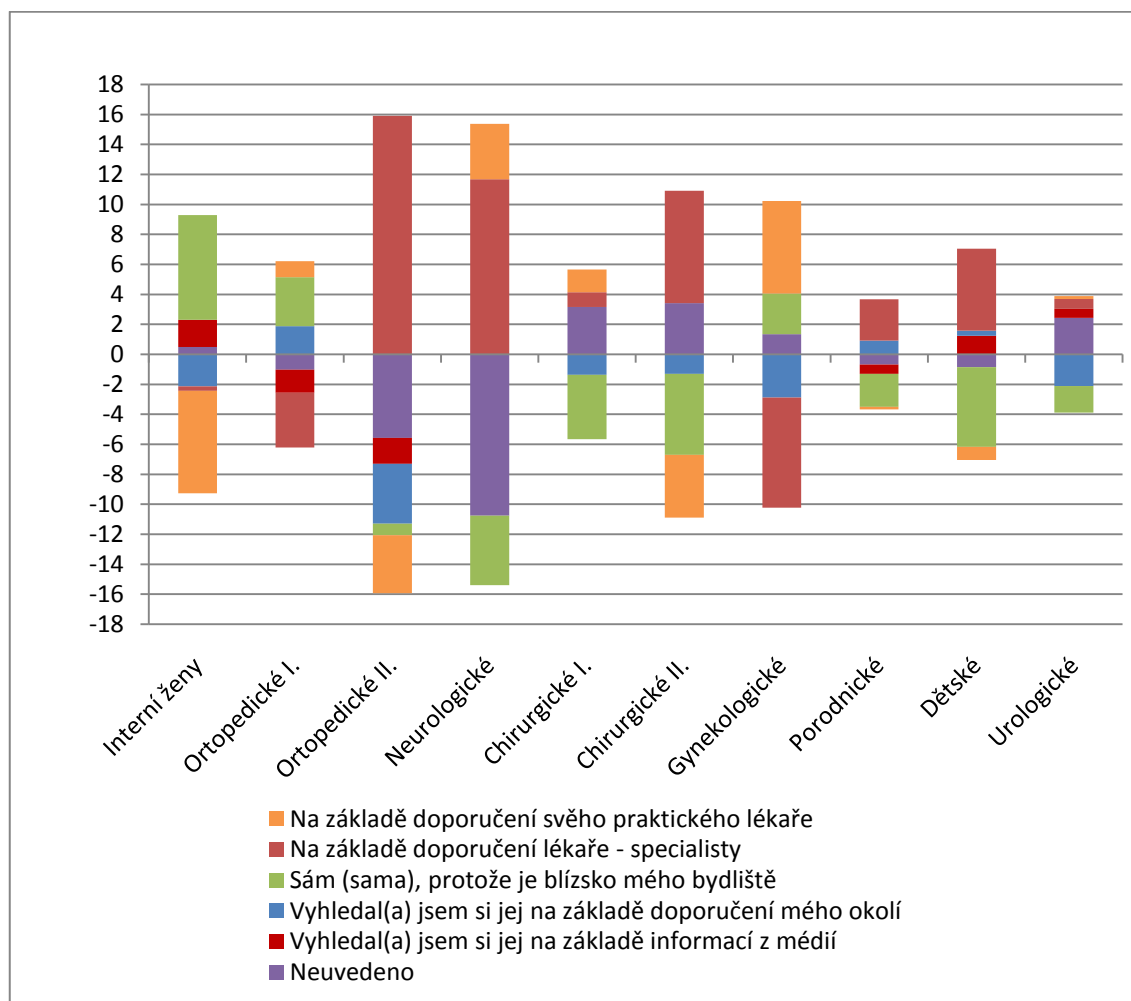
Graf 13 - Grafické znázornění tab. 13



Tab. 14 - Do našeho zdravotnického zařízení jste přišli?

| | Res. | Na základě doporučení svého praktického lékaře | Na základě doporučení lékaře - specialisty | Sám (sama), protože je blízko mého bydliště | Vyhledal(a) jsem si jej na základě doporučení mého okolí | Vyhledal(a) jsem si jej na základě informací z médií | Neu. |
|-----------------|-------------|--|--|---|--|--|--------------|
| Interní ženy | 64 | -6,84 | -0,30 | 6,98 | -2,13 | 1,80 | 0,50 |
| Ortopedické I. | 39 | 1,07 | -3,66 | 3,26 | 1,89 | -1,53 | -1,03 |
| Ortopedické II. | 124 | -3,85 | 15,91 | -0,78 | -3,99 | -1,73 | -5,57 |
| Neurologické | 40 | 3,69 | 11,69 | -4,62 | 0,00 | 0,00 | -10,77 |
| Chirurgické I. | 120 | 1,52 | 0,97 | -4,29 | -1,37 | 0,00 | 3,17 |
| Chirurgické II. | 188 | -4,19 | 7,50 | -5,40 | -1,31 | 0,00 | 3,41 |
| Gynekologické | 203 | 6,18 | -7,35 | 2,71 | -2,88 | 0,00 | 1,34 |
| Porodnické | 444 | -0,17 | 2,76 | -2,21 | 0,92 | -0,62 | -0,68 |
| Dětské | 102 | -0,86 | 5,46 | -5,33 | 0,34 | 1,24 | -0,85 |
| Urologické | 69 | 0,19 | 0,65 | -1,78 | -2,11 | 0,60 | 2,44 |
| Celkem | 1393 | -3,26 | 33,63 | -11,46 | -10,64 | -0,24 | -8,04 |

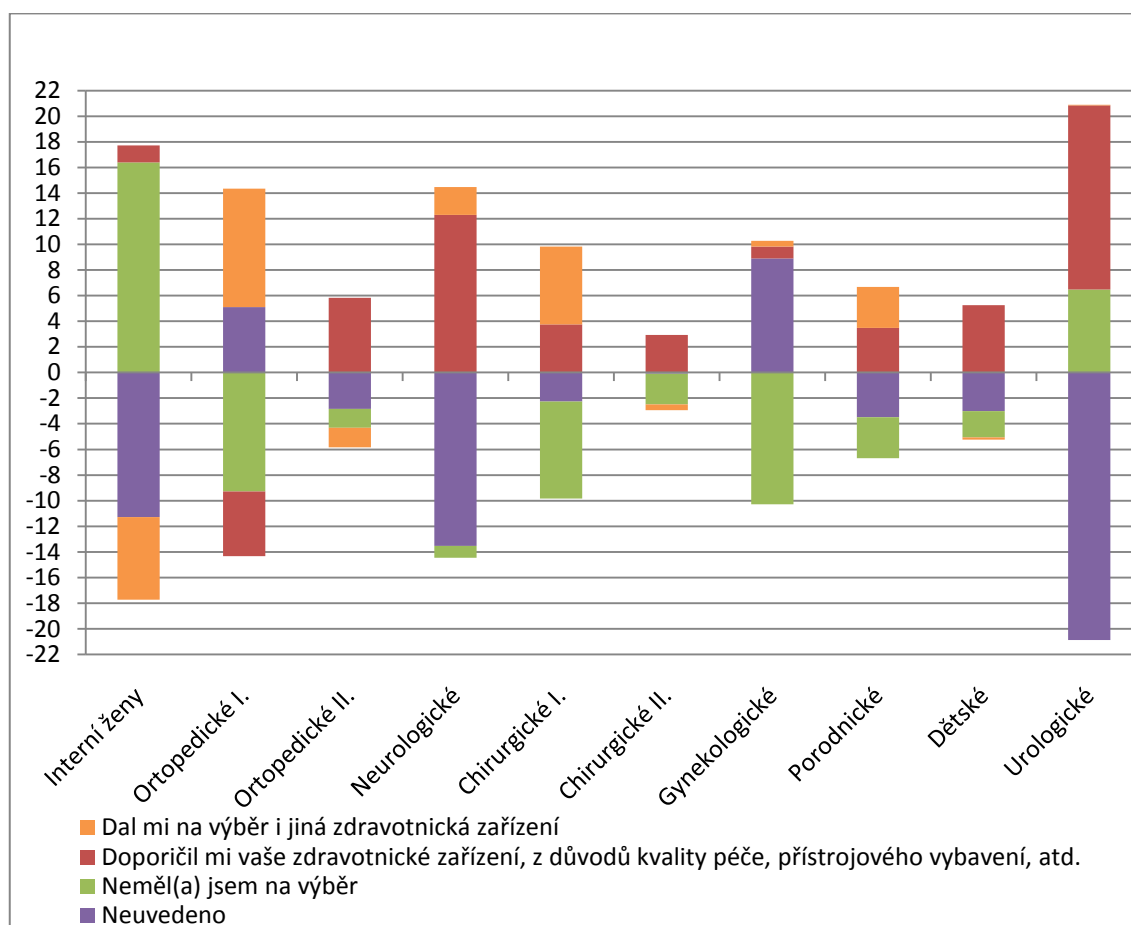
Graf 14 - Grafické znázornění tab. 14



Tab. 15 - Pokud Vám naše zdravotnické zařízení doporučil lékař

| | Res. | Dal mi na výběr i jiná zdravotnická zařízení | Doporučil mi vaše zdravotnické zařízení, z důvodů kvality péče, přístrojového vybavení, atd. | Neměl(a) jsem na výběr | Neu. |
|-----------------|-------------|--|--|------------------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | -6,46 | 1,34 | 16,39 | -11,27 |
| Ortopedické I. | 39 | 9,25 | -5,05 | -9,29 | 5,10 |
| Ortopedické II. | 124 | -1,52 | 5,84 | -1,49 | -2,83 |
| Neurologické | 40 | 2,15 | 12,31 | -0,92 | -13,54 |
| Chirurgické I. | 120 | 6,07 | 3,76 | -7,57 | -2,27 |
| Chirurgické II. | 188 | -0,43 | 2,93 | -2,40 | -0,10 |
| Gynekologické | 203 | 0,46 | 0,92 | -10,28 | 8,90 |
| Porodnické | 444 | 3,22 | 3,47 | -3,19 | -3,49 |
| Dětské | 102 | -0,18 | 5,25 | -2,05 | -3,01 |
| Urologické | 69 | 0,05 | 14,34 | 6,49 | -20,88 |
| Celkem | 1393 | 12,61 | 45,11 | -14,31 | -43,39 |

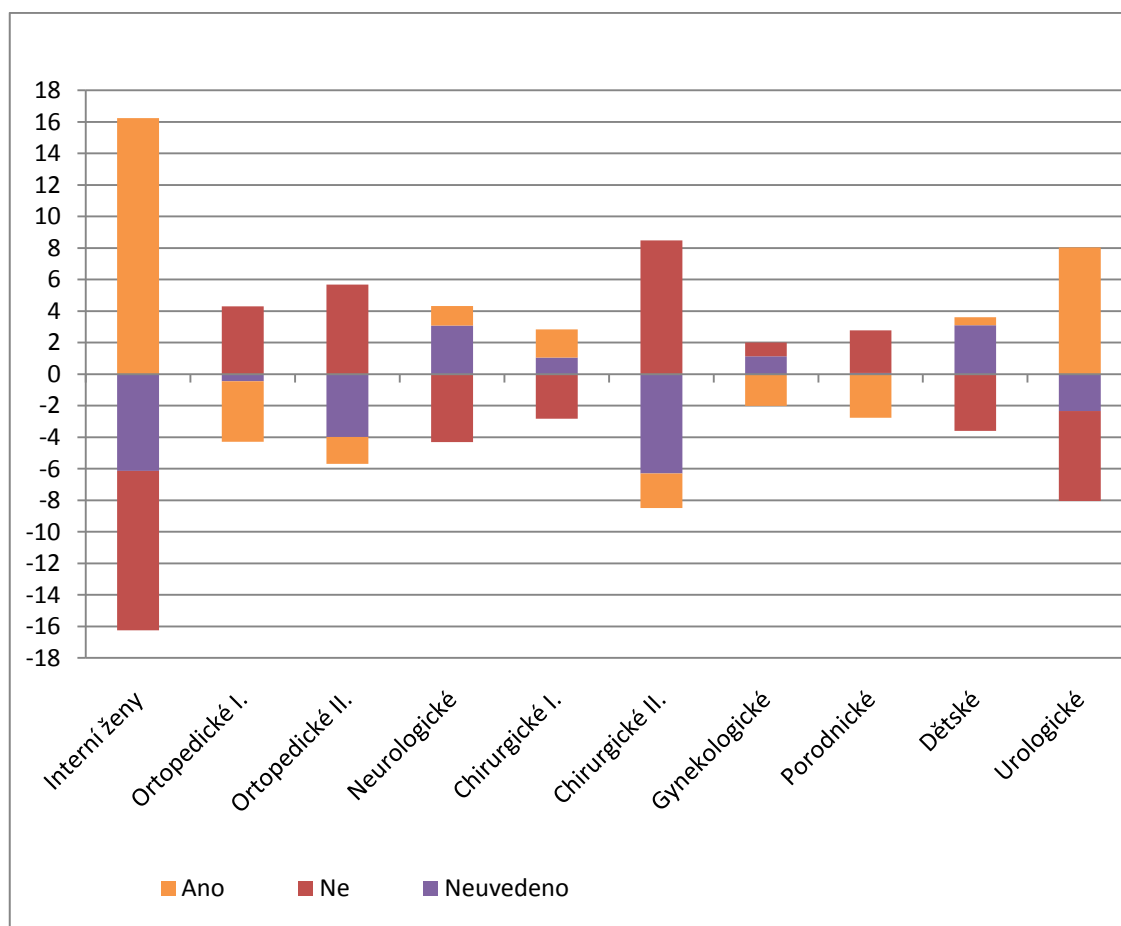
Graf 15 - Grafické znázornění tab. 15



Tab. 16 - Byl(a) jste už někdy ošetřen(a) v jiném zdravotnickém zařízení ve stejném regionu s podobným zaměřením?

| | Res. | Ano | Ne | Neu. |
|-----------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | 16,24 | -10,10 | -6,14 |
| Ortopedické I. | 39 | -3,82 | 4,29 | -0,46 |
| Ortopedické II. | 124 | -1,70 | 5,68 | -3,99 |
| Neurologické | 40 | 1,23 | -4,31 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 120 | 1,79 | -2,83 | 1,04 |
| Chirurgické II. | 188 | -2,18 | 8,49 | -6,31 |
| Gynekologické | 203 | -2,01 | 0,88 | 1,13 |
| Porodnické | 444 | -2,77 | 2,69 | 0,08 |
| Dětské | 102 | 0,49 | -3,60 | 3,11 |
| Urologické | 69 | 8,04 | -5,69 | -2,35 |
| Celkem | 1393 | 15,31 | -4,50 | -10,81 |

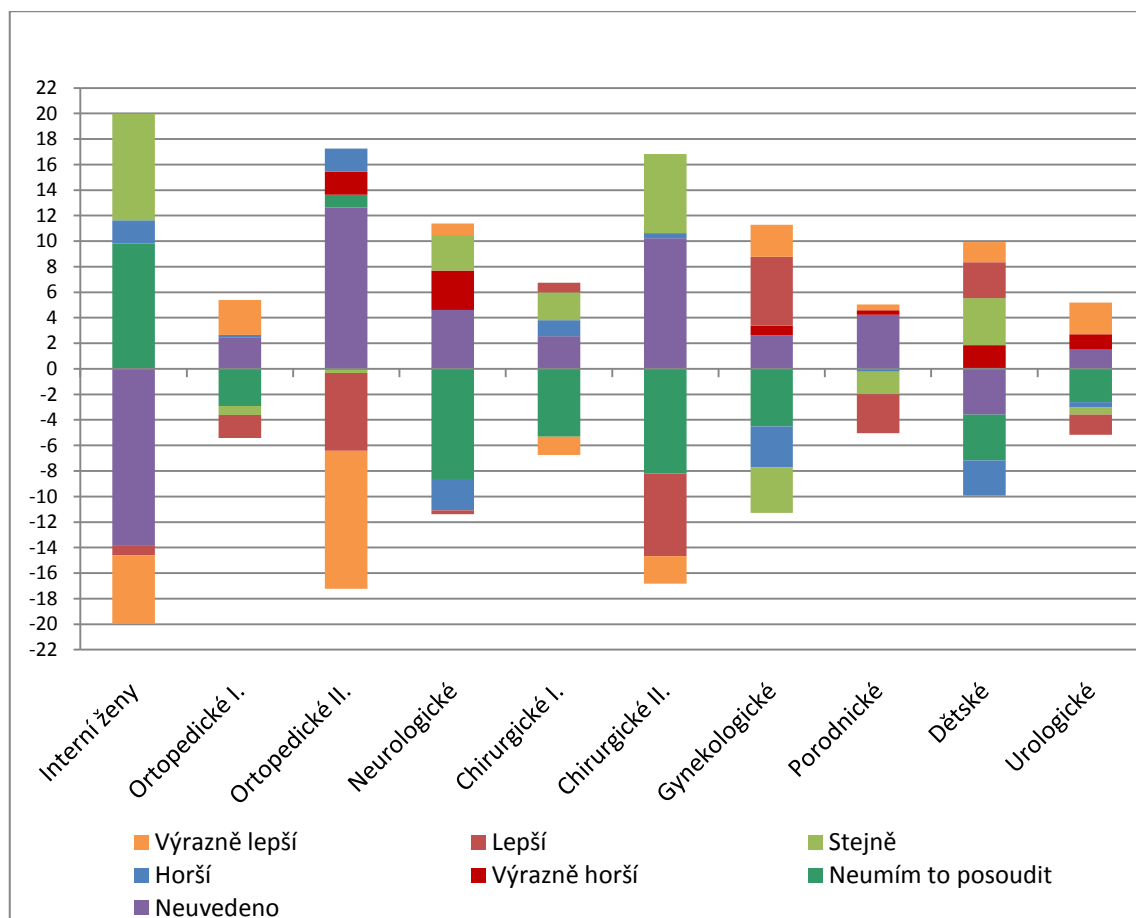
Graf 16 - Grafické znázornění tab. 16



Tab. 17 - Pokud ano, v porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) schopnost navštívit, ohodnoťte kvalitu našich služeb

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neu. |
|-----------------|-------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -5,38 | -0,73 | 8,35 | 1,80 | 0,00 | 9,84 | -13,88 |
| Ortopedické I. | 39 | 2,73 | -1,80 | -0,69 | 0,23 | 0,00 | -2,92 | 2,44 |
| Ortopedické II. | 124 | -10,82 | -6,10 | -0,32 | 1,80 | 1,80 | 1,02 | 12,63 |
| Neurologické | 40 | 0,92 | -0,31 | 2,77 | -2,46 | 3,08 | -8,62 | 4,62 |
| Chirurgické I. | 120 | -1,43 | 0,76 | 2,18 | 1,26 | 0,00 | -5,32 | 2,55 |
| Chirurgické II. | 188 | -2,15 | -6,48 | 6,19 | 0,40 | 0,00 | -8,20 | 10,24 |
| Gynekologické | 203 | 2,51 | 5,39 | -3,59 | -3,17 | 0,75 | -4,52 | 2,63 |
| Porodnické | 444 | 0,45 | -3,06 | -1,76 | -0,14 | 0,35 | -0,08 | 4,24 |
| Dětské | 102 | 1,58 | 2,82 | 3,67 | -2,77 | 1,86 | -3,57 | -3,59 |
| Urologické | 69 | 2,48 | -1,57 | -0,55 | -0,42 | 1,20 | -2,62 | 1,50 |
| Celkem | 1393 | -9,11 | -11,08 | 16,25 | -3,47 | 9,04 | -24,99 | 23,38 |

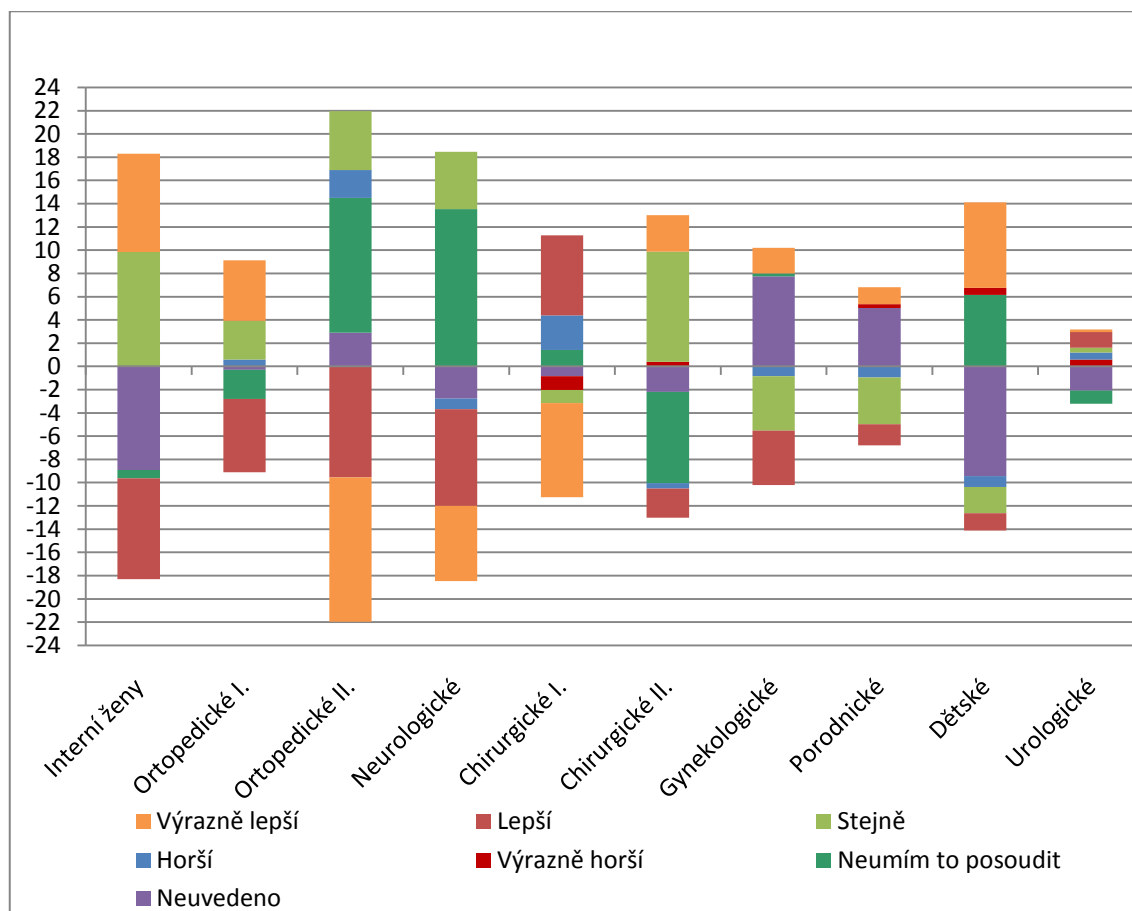
Graf 17 - Grafické znázornění tab. 17



Tab. 18 - V porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, hodnotíte přístup našich lékařů k Vám jako:

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neu. |
|-----------------|-------------|---------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | 8,45 | -8,67 | 9,84 | 0,00 | 0,00 | -0,73 | -8,90 |
| Ortopedické I. | 39 | 5,21 | -6,32 | 3,32 | 0,59 | 0,00 | -2,50 | -0,30 |
| Ortopedické II. | 124 | -12,41 | -9,55 | 5,07 | 2,40 | 0,00 | 11,58 | 2,91 |
| Neurologické | 40 | -6,46 | -8,31 | 4,92 | -0,92 | 0,00 | 13,54 | -2,77 |
| Chirurgické I. | 120 | -8,11 | 6,89 | -1,11 | 2,96 | -1,20 | 1,42 | -0,84 |
| Chirurgické II. | 188 | 3,15 | -2,50 | 9,46 | -0,46 | 0,40 | -7,85 | -2,20 |
| Gynekologické | 203 | 2,18 | -4,68 | -4,68 | -0,84 | 0,00 | 0,25 | 7,76 |
| Porodnické | 444 | 1,44 | -1,82 | -4,04 | -0,92 | 0,35 | -0,02 | 5,01 |
| Dětské | 102 | 7,34 | -1,47 | -2,28 | -0,91 | 0,62 | 6,15 | -9,45 |
| Urologické | 69 | 0,24 | 1,35 | 0,40 | 0,60 | 0,60 | -1,12 | -2,08 |
| Celkem | 1393 | 1,03 | -35,08 | 20,90 | 2,50 | 0,77 | 20,72 | -10,86 |

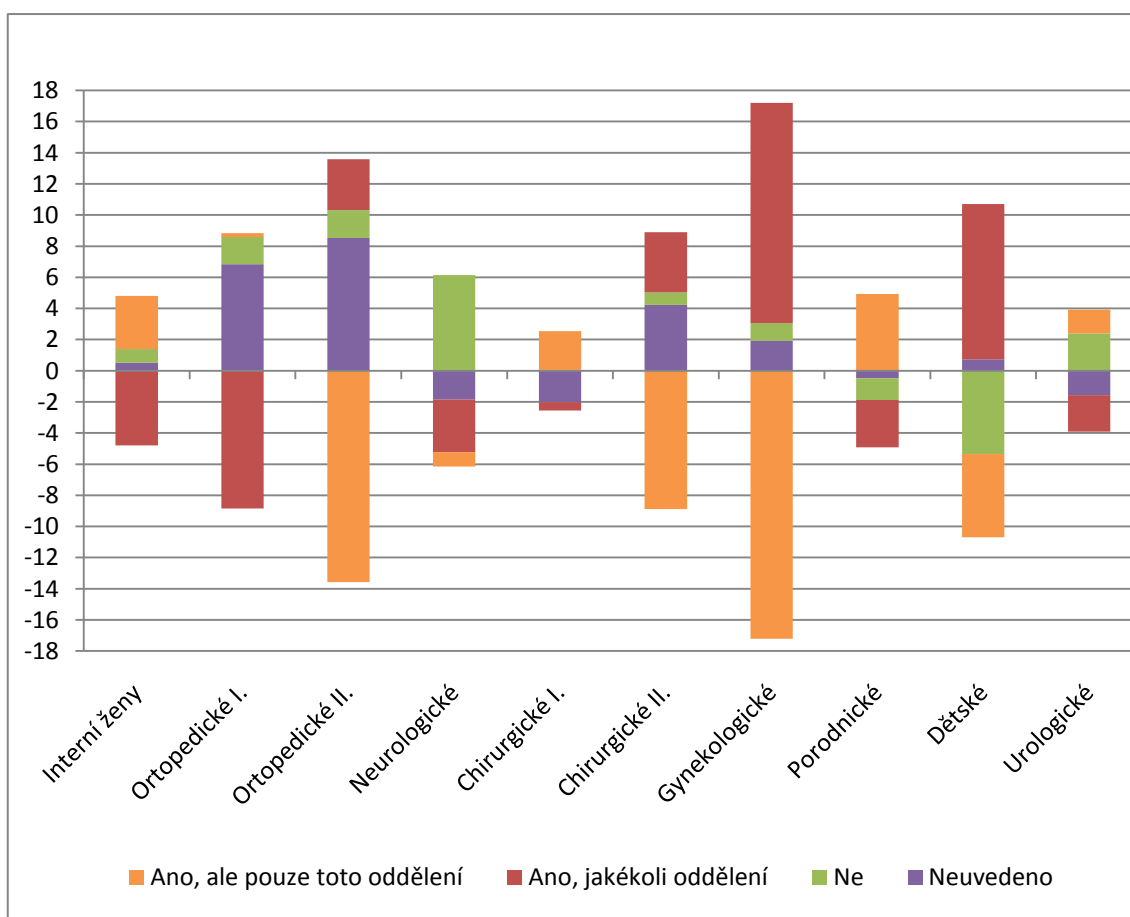
Graf 18 - Grafické znázornění tab. 18



Tab. 19 - Zvolil(a) byste v případě hospitalizace opět naše zdravotnické zařízení?

| | Res. | Ano, ale pouze toto oddělení | Ano, jakékoli oddělení | Ne | Neu. |
|-----------------|-------------|------------------------------|------------------------|-------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | 3,40 | -4,80 | 0,90 | 0,50 |
| Ortopedické I. | 39 | 0,25 | -8,85 | 1,76 | 6,83 |
| Ortopedické II. | 124 | -13,58 | 3,26 | 1,80 | 8,52 |
| Neurologické | 40 | -0,92 | -3,38 | 6,15 | -1,85 |
| Chirurgické I. | 120 | 2,50 | -0,53 | 0,05 | -2,03 |
| Chirurgické II. | 188 | -8,89 | 3,87 | 0,81 | 4,22 |
| Gynekologické | 203 | -17,21 | 14,16 | 1,13 | 1,92 |
| Porodnické | 444 | 4,93 | -3,05 | -1,40 | -0,47 |
| Dětské | 102 | -5,33 | 9,97 | -5,36 | 0,73 |
| Urologické | 69 | 1,52 | -2,34 | 2,40 | -1,57 |
| Celkem | 1393 | -33,33 | 8,31 | 8,24 | 16,80 |

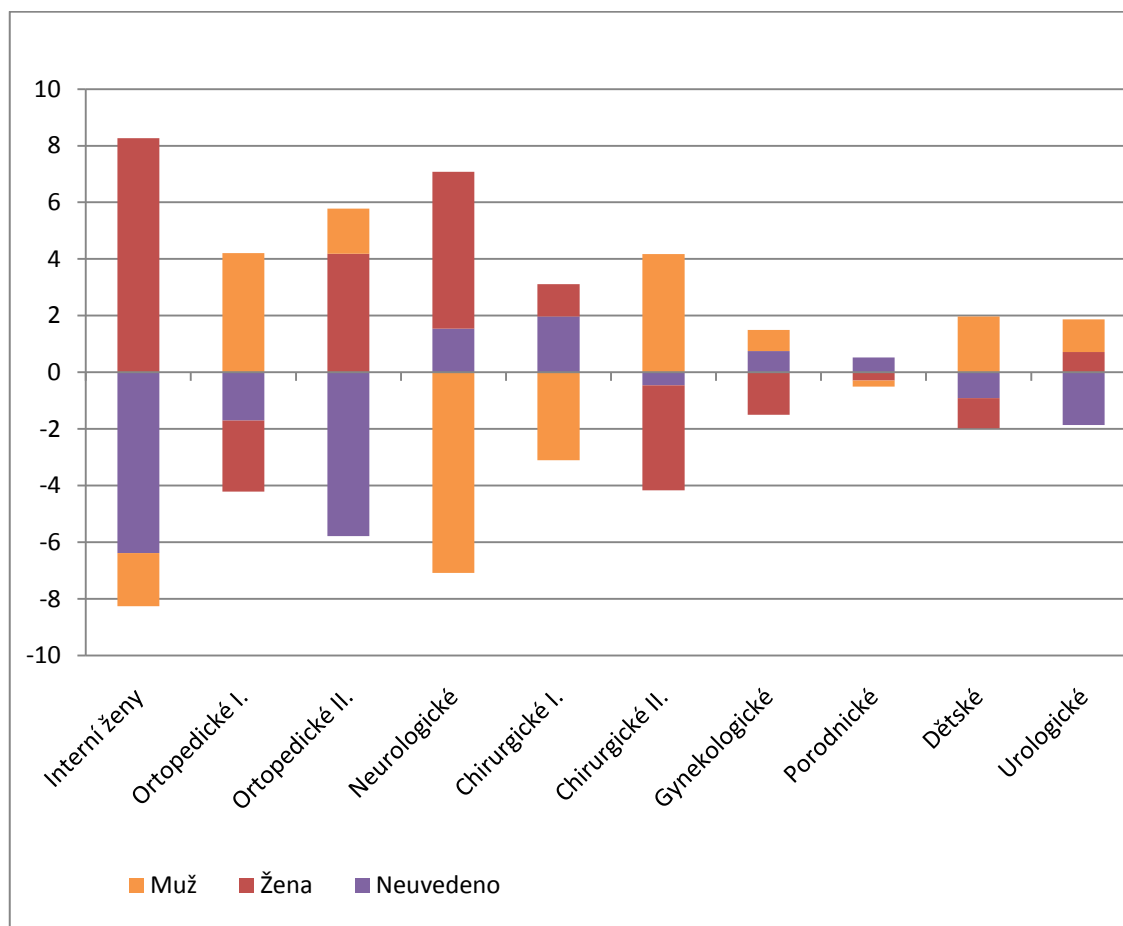
Graf 19 - Grafické znázornění tab. 19



Tab. 20 – Pohlaví

| | Res. | Muž | Žena | Neu. |
|-----------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | -1,88 | 8,27 | -6,38 |
| Ortopedické I. | 39 | 4,21 | -2,51 | -1,70 |
| Ortopedické II. | 124 | 1,60 | 4,18 | -5,78 |
| Neurologické | 40 | -7,08 | 5,54 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 120 | -3,11 | 1,14 | 1,97 |
| Chirurgické II. | 188 | 4,17 | -3,71 | -0,46 |
| Gynekologické | 203 | 0,75 | -1,50 | 0,75 |
| Porodnické | 444 | -0,22 | -0,29 | 0,52 |
| Dětské | 102 | 1,97 | -1,06 | -0,91 |
| Urologické | 69 | 1,16 | 0,71 | -1,86 |
| Celkem | 1393 | 1,57 | 10,77 | -12,31 |

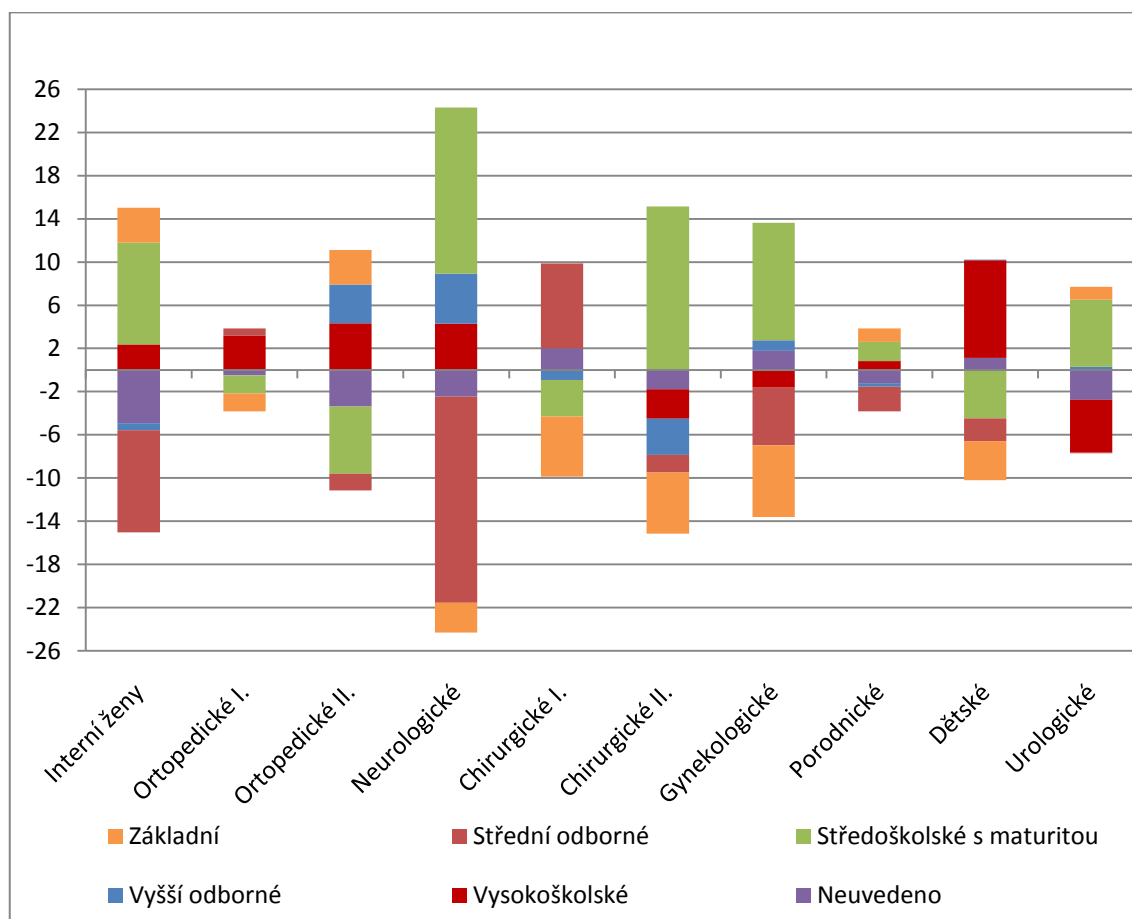
Graf 20 - Grafické znázornění tab. 20



Tab. 21 - Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

| | Res. | Základní | Střední odborné | Středoškolské s maturitou | Vyšší odborné | Vysokoškolské | Neu. |
|-----------------|-------------|---------------|-----------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Interní ženy | 64 | 3,23 | -9,47 | 9,43 | -0,66 | 2,37 | -4,91 |
| Ortopedické I. | 39 | -1,68 | 0,65 | -1,64 | -0,05 | 3,19 | -0,46 |
| Ortopedické II. | 124 | 3,20 | -1,53 | -6,21 | 3,59 | 4,33 | -3,39 |
| Neurologické | 40 | -2,77 | -19,08 | 15,38 | 4,62 | 4,31 | -2,46 |
| Chirurgické I. | 120 | -5,59 | 7,86 | -3,36 | -0,93 | 0,00 | 2,02 |
| Chirurgické II. | 188 | -5,65 | -1,64 | 15,14 | -3,33 | -2,74 | -1,77 |
| Gynekologické | 203 | -6,64 | -5,34 | 10,86 | 0,97 | -1,63 | 1,79 |
| Porodnické | 444 | 1,22 | -2,28 | 1,80 | -0,33 | 0,82 | -1,22 |
| Dětské | 102 | -3,62 | -2,10 | -4,48 | 0,05 | 9,03 | 1,13 |
| Urologické | 69 | 1,18 | -0,04 | 6,23 | 0,29 | -4,89 | -2,77 |
| Celkem | 1393 | -17,12 | -32,97 | 43,15 | 4,22 | 14,79 | -12,04 |

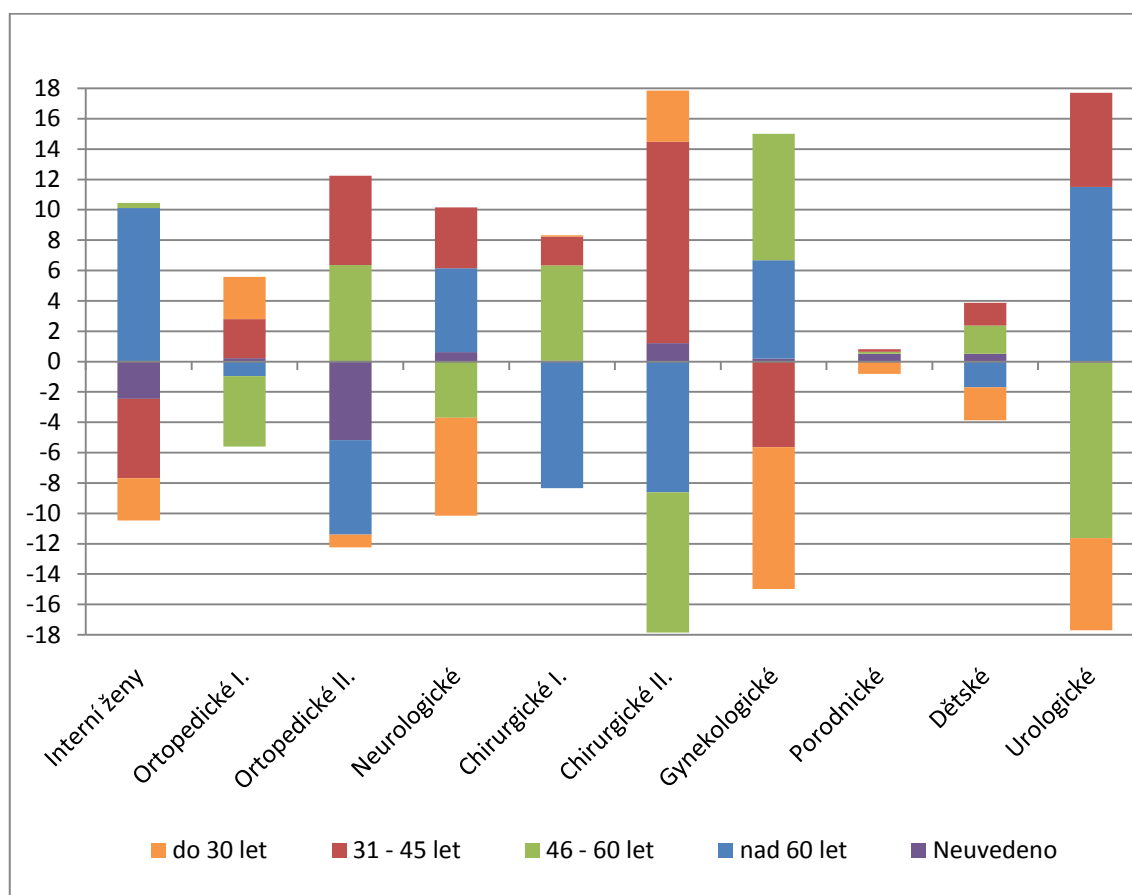
Graf 21 - Grafické znázornění tab. 21



Tab. 22 - Váš věk?

| | Res. | do 30 let | 31 - 45 let | 46 - 60 let | nad 60 let | Neu. |
|-----------------|-------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Interní ženy | 64 | -2,78 | -5,23 | 0,34 | 10,12 | -2,46 |
| Ortopedické I. | 39 | 2,79 | 2,57 | -4,64 | -0,96 | 0,23 |
| Ortopedické II. | 124 | -0,85 | 5,88 | 6,36 | -6,21 | -5,18 |
| Neurologické | 40 | -6,46 | 4,00 | -3,69 | 5,54 | 0,62 |
| Chirurgické I. | 120 | 0,10 | 1,90 | 6,28 | -8,34 | 0,05 |
| Chirurgické II. | 188 | 3,36 | 13,28 | -9,25 | -8,61 | 1,21 |
| Gynekologické | 203 | -9,35 | -5,64 | 8,32 | 6,47 | 0,21 |
| Porodnické | 444 | -0,80 | 0,16 | 0,13 | 0,00 | 0,52 |
| Dětské | 102 | -2,17 | 1,50 | 1,86 | -1,69 | 0,51 |
| Urologické | 69 | -6,08 | 6,21 | -11,56 | 11,50 | -0,07 |
| Celkem | 1393 | -22,24 | 24,63 | -5,85 | 7,82 | -4,36 |

Graf 22 - Grafické znázornění tab. 22



5 ZHODNOCENÍ VÝSLEDŮ PRŮZKUMU

V rámci dotazníkového šetření jsem mimo dotazníkové metody využila metodu pozorování a pohovoru s pacienty. Vypozorovala jsem, že dotazníkové akce jsou vesměs (až na drobné výjimky) zpestřením pobytu pacientů, čili lze jim přiznat bez pochyby vypovídající váhu pro pravidelné a opakující se zjišťování úrovně zdravotní péče, jakož i možností náprav a dalších opatření. Srovnávala jsem výsledky dotazníkové akce mezi lety 2009 a 2010.

Otázka č. 1 : Váš příjem do zdravotnického zařízení po organizační stránce

Z celkového pohledu bez rozlišení jednotlivých oddělení lze konstatovat, že pacienti v porovnání s rokem 2009 byli v roce 2010 spokojenější a hodnotili na známku 1 – 2 v průměru o 20 % více než v roce 2009, naopak klesl počet respondentů, kteří byli s příjmem nespokojeni (známka 3-5) nebo svoji odpověď neuvedli. Výraznější změny jsou na neurologickém oddělení, kdy první odpověď (známku 1) zaškrtno o 12,31 % méně respondentů než v roce 2009. Naopak na ortopedickém oddělení bylo o 9,56 % odpovídajících více spokojeno na známku 1, zároveň 9,07 % neuvedlo druhou odpověď (známku 2).

Otázka č. 2: Jak jste byl(a) spokojen(a) s čistotou v nemocnici.

Z celkového pohledu můžeme vysledovat, že čistotu v nemocnici vnímají pacienti zhruba stejně, jako v r. 2009. K největším změnám došlo na oddělení gynekologickém, které zachytilo nárůst 14,24 % velmi spokojených respondentů., naopak o 11,83 % méně respondentů vybralo druhou odpověď (spíše spokojen(a)). Dále na chirurgickém oddělení I. klesl počet odpovědí (velmi spokojen) o 12,53 %, zároveň se zvýšil o 12,03 % u druhé odpovědi (spíše spokojen). Urologické oddělení je o 11,45 % více velmi spokojeno s čistotou v nemocnici a o 8,32 % méně spíše nespokojeno s čistotou v nemocnici

Otázka č. 3: Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

Celkově lze konstatovat, že ranní buzení není pacientům překážkou, jelikož jim vyhovuje. Zde je možnou příčinou, která vedla k pozitivní změně, přechod na dotykové

digitální teploměry, které pacienty neobtěžují. V r. 2010 vzrostla spokojenost pacientů s režimem ranního buzení o více než 10%. Největší změny zaznamenány: 25,23 % více respondentů vyhovuje doba buzení na neurologickém oddělení a o 20,31 % méně uvedlo spíše ne. Na ortopedickém oddělení je 18,53 % méně dotazovaných zcela spokojeno s dobou buzení. Ano, uvedlo 14,57 % více osob na chirurgickém oddělení II.

Otázka č. 4: Rušil Vás v noci hluk?

Celkově tabulka vypovídá, že hluk na pracovišti byl eliminován, snížily se negativní odpovědi zhruba o 60%. Nemocnice prošla řadou stavebních úprav a v současné době jsou základní stavební práce na odděleních již hotovy. Změny nejvíce zaznamenalo chirurgické oddělení II. - je zde o 20,14 % více respondentů spokojených, tudíž odpovědělo, že ne a o 13,2 % méně než v roce 2009 rušil hluk od ostatních pacientů. Dotazovaných na ortopedickém oddělení je 15,26 % a na gynekologickém oddělení 10,57 % více spokojeno a nic ne neruší.

Otázka č. 5: Vyhovovala Vám doba návštěv?

Z celkového pohledu jsou pacienti s návštěvními hodinami spokojenější než v r. 2009 o necelých 15%. Za jednotlivá oddělení největší změny zaznamenalo ortopedické oddělení: pacienti jsou oproti r. 2009 o 14,74 % spokojenější. Na dětském oddělení vyhovují návštěvní hodiny o 10,4 % respondentům více. Naopak dotazovaných na chirurgickém oddělení, kteří byli zcela spokojeni, je o 4,54 % méně.

Otázka č. 6: Jak byste hodnotil(a) kvalitu jídla?

Z celkového počtu pacientů nemocnice, kteří se stravovacího režimu účastnili, je zřejmé, že kvalita stravy zůstala shodná s r. 2009, přičemž ji hodnotí jako spíše dobrou. Například na dětském oddělení přibylo respondentů o 14,49 % a o kvalitě jídla tvrdí, že je spíše dobrá, naopak klesl počet pacientů o 14,13 %, kteří nemocniční stravu nikdy nejedli. Na neurologickém oddělení 10,46 % kleslo dotazovaných, kteří kvalitu jídla vůbec nehodnotili, naproti tomu přibilo 7,69 % odpovídajících, kteří uvedli, že je kvalita jídla velmi dobrá a stejný počet uvedlo, že je velmi špatná. Pacienti na chirurgickém oddělení v téměř stejném poměru cca 11 % uvedli, že je velmi dobrá a spíše dobrá.

Otázka č. 7: Představili se Vám lékaři, kteří Vás léčili?

Celkově nám výsledky ukazují velkou spokojenost s informovaností o ošetřujícím lékaři. O necelých 60 % více byli pacienti spokojeni s představením lékaře. Zde bych uvedla dětské oddělení, kde se zvýšil počet respondentů o 29,92 %, kteří uvedli, že se jim lékaři představili vždy a snížil o 17,91 % odpovídajících ne. Také na neurologickém oddělení je nárůst a to o 16,31 a porodnickém o 10 13 % spokojených dotazovaných.

Otázka č.8: Dostal(a) jste během pobytu v nemocnici od lékaře dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším plánu léčby?

Celkově tabulka vykazuje vyrovnané odpovědi. Zhruba 20 % je spokojeno, dalších zhruba 20 % informace nežádalo. Nárůst se spokojeností je tedy převažující, je vidět pozitivní nárůst ve smyslu informací, poskytovaných pacientům. Konkrétněji pacienti na dětském oddělení jsou o 15,71 % spokojenější s informovaností o svém zdravotním stavu, ovšem 11,7 % méně žádné informace nežádalo. Na gynekologickém oddělení byl také vzestup se spokojenými 11,78 % a vzestup odpovídajících, kteří uvedli „ano, částečně“. Na chirurgickém oddělení I. se snížil počet pacientů zcela spokojených s poskytovanými informacemi o 8,64 %.

Otázka č. 9: Měl(a) jste dostatek soukromí, když Vás lékař informoval o zdravotním stavu nebo léčbě?

Z celkového pohledu pacienti vykazují spokojenost s poskytnutým soukromím a informovaností o zdravotním stavu a léčbě ve výši 20 % nárůstu, zároveň se o 7 % snížil počet nespokojených pacientů. Na ortopedickém oddělení II. se zvýšil počet pacientů o 9,21 %, kteří měli soukromí vždy, naopak klesli ti, kteří neuvedli žádnou odpověď o 5,64 %, tak jako na urologickém oddělení o 6,36 %. Pacienti dětského oddělení jsou vždy s pokojem o 6,57 % než v roce 2009.

Otázka č. 10: Představily se Vám sestry, které se o Vás staraly?

Celkově respondenti vypověděli spokojenost s představením ošetřujících sester, a to v průměru o 40 %. Zároveň se snížil počet respondentů, kteří byli nespokojeni zhruba o 40 %.Lze tedy oprávněně podotknout, že úroveň komunikace ze strany sester se výrazně zlepšila. Pro konkrétní oddělení - respondenti neurologického oddělení uvedli o 15,38 % víckrát, že ne, ale znali jejich jména, o 12,92 % ubylo těch,

kterým se představily, ale pouze některé a o 9,85 % se snížilo pacientů tvrdících, že se jim sestry vždy představily. Na interním oddělení ženy uvedlo 8,17 % dotazovaných méně „ano, některé“.

Otázka č. 11: Dostal(a) jste během přijetí od sestry dostatek informací o provozu a uspořádání oddělení?

Z celkového pohledu lze konstatovat, že byl zaznamenán nárůst ve výši 15 % ve smyslu spokojenosti pacientů s informovaností ze strany ošetřujícího personálu. Na neurologickém oddělení odpovědělo o 10,15 % méně respondentů, že ano, oproti tomu pacienti ortopedického oddělení II. 10,09 % více. Chirurgické oddělení zaznamenalo nárůst spokojených respondentů, ale pouze v omezeném množství o 8,77 %.

Otázka č. 12: Měla jste dostatek soukromí v průběhu péče, která Vám byla poskytována sestrou?

Celkově lze vyhodnotit, že respondenti jasně postrádají dostatek soukromí v průběhu péče o 15 %. Na neurologickém oddělení uvedlo o 21,54 % respondentů méně, že vždy a tutéž odpověď tvrdí o 11,05 % pacientů méně na ortopedickém oddělení I. Dotazovaných na gynekologickém oddělení byl vzestup těch, kteří uvedli, že měli dostatek soukromí vždy.

Otázka č. 13: Jak byste celkově hodnotil(a) péči, která Vám zde byla poskytnuta?

Z celkového pohledu se vyrovnaly odpovědi velmi dobrá a dobrá, Výsledkem je tedy zachování úrovně hodnoceného roku 2009. Konkrétněji pacienti chirurgického oddělení I. uvedli o 8,57 % méně, že péče byla výborná. Pokles u stejné odpovědi zaznamenalo i oddělení interní ženy o 6,25 %. Naopak na gynekologickém oddělení odpovědělo o 6,47 % respondentů, že byli celkovou péčí spokojeni na výbornou.

Otázka č. 14: Do našeho zdravotnického zařízení jste přišli?

Celkově vzrostl počet pacientů, kteří byli přijati na základě doporučení specialistů o 33 %, dále se zvýšil počet respondentů, kteří si nemocnici vybrali na základě vlastního uvážení nebo doporučení známých o 22 %. Konkrétně na ortopedickém oddělení II. odpověděli, že na základě doporučení lékaře specialisty o 15,91 % víckrát

než v roce 2009, tak jako na neurologickém, kde byl vzestup 11,69 % a sestup u pacientů 10,77 %, kteří nic nevedli.

Otázka č. 15: Pokud Vám naše zdravotnické zařízení doporučil lékař

Celkově lze hodnotit, že se zvýšil počet doporučení lékařů z titulu kvality přístrojového vybavení o 45 %. Z tabulky vyplývá, že na urologickém oddělení nevedlo svou odpověď 20,88 % respondentů méně a zároveň 14,34 % více odpovědělo, že jim lékař doporučil naše zdravotnické zařízení z důvodů kvality péče, přístrojového vybavení, atd. 16,39 % více dotazovaných na interním oddělení ženy nemělo na výběr. Neurologické oddělení zaznamenalo sestup o 13,54 % pacientů, kteří nevedli žádnou odpověď.

Otázka č. 16: Byl(a) jste už někdy ošetřen(a) v jiném zdravotnickém zařízení ve stejném regionu s podobným zaměřením?

Celkově narostl počet ošetřených v jiném ZZ o 15 %. Konkrétně na interním oddělení ženy se zvýšil počet respondentů, kteří odpověděli ano o 16,34 % a zároveň snížil o 10,1 % s odpovědí ne. Urologické oddělení také zaznamenalo vzestup respondentů s odpovědí ano o 5,04 %.

Otázka č. 17: Pokud ano, v porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) schopnost navštívit, ohodnoťte kvalitu našich služeb.

Celkově došlo k poklesu pozitivních odpovědí pro hodnocení kvality služeb nemocnice ve srovnání s jinými ZZ o zhruba 30 %. K výsledku přispělo zjištění, že z celkového počtu respondentů na interním oddělení ženy nevedlo žádnou odpověď o 13,88 % méně, naopak na ortopedickém oddělení II. o 12,63 % více a zároveň 10,82 % méně respondentů hodnotí kvalitu našich služeb jako výrazně lepší. Dále tabulka ukazuje, že 10,24 % více odpovídajících na chirurgickém oddělení nevedlo žádnou odpověď.

Otázka č. 18: V porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, hodnotíte přístup našich lékařů k Vám jako:

Celkově lze konstatovat pokles spokojenosti s přístupem lékařů nemocnice ve srovnání s jinými ZZ přibližně o 20 %. Z tabulky vyplývá, že o 12,41 % méně pacientů na ortopedickém oddělení II. hodnotí přístup našich lékařů jako výrazně lepší, 9,55 % méně ho hodnotí jako lepší a 11,58 % více to neumí posoudit. Na neurologickém oddělení je zaznamenán nárůst o 13,54 % odpovídajících, že to neumí posoudit. Na interním

oddělení ženy uvedlo o 9,84 % respondentů více, že to považují za stejné, 8,67 % méně, že je to lepší a 8,45 % více napsalo, že je výrazně lepší přístup našich lékařů.

Otázka č. 19: Zvolil(a) byste v případě hospitalizace opět naše zdravotnické zařízení?

Celkově tabulka ukazuje, že o 30 % méně pacientů by znovu zvolilo hospitalizaci na stejném oddělení ZZ, ostatní odpovědi jsou vyrovnané, tedy nedošlo k pozitivním změnám. Konkrétněji na neurologickém oddělení tabulka zachytila pokles 17,21 % respondentů, kteří odpověděli, že ano, ale pouze toto oddělení a vzestup o 14,16 % dotázaných odpovídajících „ano, jakékoli oddělení“.

Otázka č. 20: Pohlaví

Celkově se zvýšil poměr žen o 10 %, zároveň 12 % pohlaví nevedlo. Tabulka ukazuje, že na interním oddělení odpovídalo o 8,27 % více žen než v roce 2009, oproti tomu 6,38 % méně pacientu nevedlo žádnou odpověď. Na neurologickém oddělení odpovídalo o 7,08 % méně mužů, naopak na chirurgickém oddělení II. odpovídalo žen o 5,54 % více žen.

Otázka č. 21: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Z tabulky vyplývá, že celkově jsou nejčastěji hospitalizovanými pacienti středoškoláci s maturitou (43 %), dále o 19,08 % méně respondentů na ortopedii má střední vzdělání a o 15,38 % více středoškolské s maturitou na neurologickém oddělení. Středoškolské vzdělání s maturitou odpovědělo, že má 15,14 % více pacientů na chirurgickém oddělení II. a na gynekologickém oddělení 10,86 % více.

Otázka č. 22: Váš věk?

Výsledky ukazují, že na chirurgickém oddělení vzrost počet pacientů o 13,28 %, kteří odpověděli, že mají 31 – 45 let a klesl o 9,35 %, kteří mají 46 – 60 let. Také na neurologickém oddělení klesl počet odpovídajících o 11,56 %, že mají 46 – 60 let. Na interním oddělení ženy se zvýšil respondentů uvádějících o 10,12 %, že je jim nad 60 let.

DISKUZE

Z pohledu všech sledovaných aspektů lze konstatovat, že výsledky srovnání roku 2009 a 2010 jasně ukázaly zvýšení úrovně poskytované zdravotní péče a služeb v ŠN. Pacienti si chválí zejména příjem do zdravotního zařízení po organizační stránce, dobu ranního buzení i návštěv, představení i informovanost ze strany lékařů i ošetřujícího personálu o své léčbě a zdravotním stavu.

Z jednotlivých otázek dotazníkového šetření se dále budu věnovat otázkám, kde výsledné zjištění bylo výrazně odlišné od předchozího roku.

Prvním podstatným zjištěním, bohužel negativním, byla nespokojenost s mírou soukromí ve věcech sdělování informací o zdravotním stavu pacienta a formou poskytování služeb, které pacientům-klientům zdravotnické zařízení v rámci hospitalizace bylo schopno nabídnout. Nad touto skutečností by se mělo vedení nemocnice pozastavit, neboť intimita a soukromí jsou zvláště v nemocničním prostředí velmi choulostivou záležitostí. Všechny negativní zkušenosti tohoto druhu mohou zásadně ovlivnit názor pacienta. Je nepřípustné, aby se pacient musel stydět ve zdravotnickém zařízení, ať už pro svůj zdravotní stav nebo z osobních důvodů. Následným výsledkem je skutečnost, že samotná úroveň zdravotní péče se vůbec nezvýšila. Jelikož ŠN vyvíjí soustavně nemalé úsilí o zlepšování zdravotní péče (nákladné rekonstrukce budov a pokojů, modernizace a zvyšování četnosti sociálních zařízení, důsledné a pravidelné školení personálu, pravidelné audity ošetřovatelské a lékařské péče), bylo by žádoucí, aby se tato snaha vedení nemocnice projevila ve spokojenosti pacientů – klientů ve větší míře. Nicméně pro objektivitu musím podotknout, že i když se míra spokojenosti v tomto ohledu nezvýšila, zůstává stále na výborné úrovni, což je výsledkem neutrálním. Stále více než 70 % respondentů hodnotí úroveň zdravotní péče na výbornou.

Další zjištění, které vzešlo z dotazníkového šetření, je pozitivní. ŠN se může pyšnit větším počtem svých lékařů. Zvýšil se počet pacientů, které do ŠN doporučil jejich ošetřující lékař. Je to známka profesionality a uznání lékařů ŠN ze strany lékařů ambulantní sféry zdravotnických zařízení ve spádové oblasti šumperského regionu.

Kvalita stravy a kvalita úklidových služeb zůstala oproti roku 2009 stejná. Nebyl zaznamenán žádný rozdíl ve srovnání s minulým rokem. Tento výsledek však ukazuje na stagnaci těchto služeb. Navrhuji zpřísnit dohled nad úklidovým režimem a stravovacím systémem. Obě služby jsou kamenem úrazu většiny zdravotnických zařízení. Jde o neustálé, pravidelné činnosti, které bohužel každý pacient vidí a okamžitě hodnotí. Zejména strava se v současné době, kdy pacient hradí při hospitalizaci denní poplatek, ukazuje jako jedno z hlavních témat rozhovorů pacientů.

Z pohledu pacientů, kteří by se měli rozhodnout, zda příště zvolí opět ŠN jako zdravotnické zařízení k hospitalizaci nebo využijí jiné zdravotnické zařízení, výsledky ukázaly, že se značně snížil počet pacientů, kteří byli s poskytovanou péčí spokojeni. Tito pacienti by příště zvolili jiné zdravotnické zařízení.

Důvodem k těmto výsledkům byla většinou úroveň kvality poskytované péče. Vedení nemocnice by se tedy mělo zamyslet, zda činí všechny kroky k poskytování zdravotní péče na nejlepší dosažitelné úrovni. Toto rozhodnutí asi nejvíce ovlivnil přístup ošetřujících lékařů.

Je nutno se zde zamyslet nad motivací a profesionalitou zdravotnického personálu lékařských i nelékařských profesí a nad zpětnou vazbou ze strany pacientů. Jsem si vědoma a akceptuji těžkou a psychicky náročnou práci ošetřujícího personálu zdravotnických zařízení, vážím si a obdivuji tuto práci, ovšem očekávala bych, že personál, který je kontinuálně vzdělávaný v rámci komplexní péče o pacienta, bude vykazovat příkladné individuální chování a přístup ke každému z nás. Vždyť jde o „elitu“ národa !

Navrhovala bych soustavně pracovat na interním systému zkvalitnění zdravotní péče v ŠN, důsledné vyhodnocování zpětné vazby ze strany pacientů a zefektivnění motivace ošetřujícího personálu. Zde nemyslím pouze finanční ohodnocení, ale zejména podmínky pro výkon práce, efektivnější přístupy a standardy v rámci poskytování zdravotní péče.

VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

H1 Předpokládám, že více než 70 % respondentů bude celkově spokojeno s kvalitou poskytované péče v obou letech.

Hypotéza se potvrdila. Výsledkem je skutečně přes 70 % spokojených respondentů. Je to zapříčiněno kvalitní zdravotnickou péčí, která je pacientům poskytována. Šumperská nemocnice a.s. vykazuje dlouholetou tradici výborných výsledků ve spokojenosti pacientů. Získala dokonce první místo v Olomouckém kraji jako Nemocnice ČR 2010 – očima pacientů od organizace HealthCare Institute.

H2 Předpokládám, že v roce 2010 budou respondenti spokojenější než v roce 2009.

Hypotéza je pravdivá. Skutečně jsem zaznamenala v průměru nárůst spokojených pacientů – klientů s ohledem na rok 2009. Potvrzení hypotézy je znakem stálého zkvalitňování služeb ze strany Šumperské nemocnice a.s.

H3 Předpokládám, že více než 50 % respondentů bude v rozmezí 30 - 45 let.

Hypotéza se potvrdila. Skutečně největší procento respondentů, kteří odpovídali na dotazník o spokojenosti pacientů je právě v uvedeném věku.

H4 Předpokládám, že nejméně 60 % dotazových respondentů budou ženy.

Hypotéza je pravdivá. Myslím si, že důvodem je skladba lůžkových oddělení, mezi které patří gynekologicko-porodnické oddělení, které hospitalizuje výhradně ženy.

ZÁVĚR

Na závěr mohu konstatovat, že jsem zcela naplnila cíle bakalářské práce.

Hlavním cílem bylo vyhodnotit úroveň spokojenosti pacientů v roce 2009 a 2010. K tomuto účelu jsem využila dotazníkové šetření, které jsem vyhodnotila. V diskuzi jsem upozornila na důležité změny, které srovnání oboru roků ukázalo.

Druhým cílem bylo zjistit, ve kterém roce byli pacienti Šumperské nemocnice a.s. spokojenější s poskytovanými službami. Zde jsem rovněž naplnila stanovený cíl, vyhodnotila jsem, že z dotazníkového šetření o spokojenosti pacientů vyšel jasně vítězně rok 2010. Je tedy zřejmé, že z celkového pohledu se kvalita zdravotní péče v ŠN stále zlepšuje.

Třetím cílem bylo pokusit se najít příčiny u případné nespokojenosti a navrhnout nápravná řešení. Vyhodnocením dotazníkového šetření skutečně vyplynuly některé nespokojenosti pacientů. Navrhla jsem tedy několik opatření, která by mohla vést k zefektivnění zjištěné situace. Jde zejména o zkvalitnění přístupů a standardů zdravotní péče s důrazem na vhodnější využívání zpětné vazby. Je to úkol především pro vedení a management ŠN.

Vzhledem k tomu, že jsem měla možnost účastnit se práce managementu při svém působení v ŠN jako zaměstnanec, jsem přesvědčena, že další rok, který se bude v rámci pravidelného dotazníkového šetření hodnotit, bude minimálně na stejné výborné úrovni letošního roku. Musím zde zmínit, že Šumperská nemocnice a.s. je příkladným a profesionálním zdravotnickým zařízením. Já osobně si vážím zkušeností, které jsem zde nabyla a s úctou konstatuji, že jsem měla možnost pracovat s velmi vzdělaným a zkušeným týmem zaměstnanců.

Přála bych nemocnici, aby v příštím období zaznamenala nárůst spokojených pacientů, jelikož vím, jaké úsilí vedení nemocnice vynakládá právě pro spokojenost svých pacientů-klientů.

ANOTACE

| | |
|--|---|
| Příjmení a jméno autora: | Monika Kleštincová |
| Instituce: | Moravská vysoká škola Olomouc, o.p.s. |
| Název práce v českém jazyce: | Hodnocení spokojenosti pacientů v Šumperské nemocnici a.s. |
| Název práce v anglickém jazyce: | Evaluation of Patient Satisfaction in Hospital Šumperk a.s. |
| Vedoucí práce: | doc. MUDr. Václav Rýznar, CSc. MBA |
| Počet stran: | 93 |
| Počet příloh: | 3 |
| Rok obhajoby: | 2011 |
| Klíčová slova v českém jazyce: | spokojenost pacientů, zdravotnická péče, Šumperská nemocnice a.s., práva pacientů. |
| Klíčová slova v anglickém jazyce: | patient patisfaction, health care, Šumperk Hospital a.s., patient rights. |

Bakalářská práce uvádí do problematiky spokojenosti pacientů v Šumperké nemocnici. Na základě dotazníkového šetření se zhodnotí rok 2009 a 2010. Výsledkem bude srovnání obou let a zjištění, zda se v roce 2010 zvedla úroveň poskytované zdravotní péče a ostatních služeb. Teoretická část rozebírá kvalitní zdravotnickou péči, spokojenost pacientů a popisuje samotnou Šumperskou nemocnici a.s.. Praktická část se zabývá srovnáním obou let a zhodnocení spokojenosti pacientů z pohledu roku 2010. Cílem této práce je zhodnocení spokojenosti pacientů.

This bachelor thesis introduces the issue of patient satisfaction in the Šumperk's hospital. Based on the survey to evaluate the 2009 and 2010. The result will be compared to two years and to ascertain that in 2010 raised the level of health care and other services. The theoretical part discusses the quality of health care, patient satisfaction and describes itself the Šumperk's hospital at all. The practical part deals with comparison of the two years and assess patient's satisfaction from the perspective of 2010. The aim of this work is the evaluation of patient's satisfaction.

LITERATURA A PRAMENY

BEDNARČÍK, Z. *Marketingový výzkum*. 1. vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2008. 176 s. ISBN 978-80-7248-489-8.

BĚLOHLÁVEK, F., KOŠŤAN, P., a ŠULEŘ, O. *Management*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 724 s. ISBN 80-251-0396-X.

DĚDINA, J., ODCHÁZEL, J. *Management a moderní organizování firmy*. Praha.: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2149-1.

FORET, M. *Marketingový výzkum: Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.

GLADKIJ, Ivan, HEGER, Leoš, a STRNAD, Ladislav. *Kvalita zdravotní péče a metody jejího soustavného zlepšování*. 1. vyd. Brno: IDV PZ, 1999. 183 s. ISBN 57 – 865 – 98.

KARLÖF, B., ÖSTBLÖM, S. *Benchmarking, Jak napodobit úspěšné*, Praha:Victoria Publishing, 1993. ISBN 80-85865-23-8.

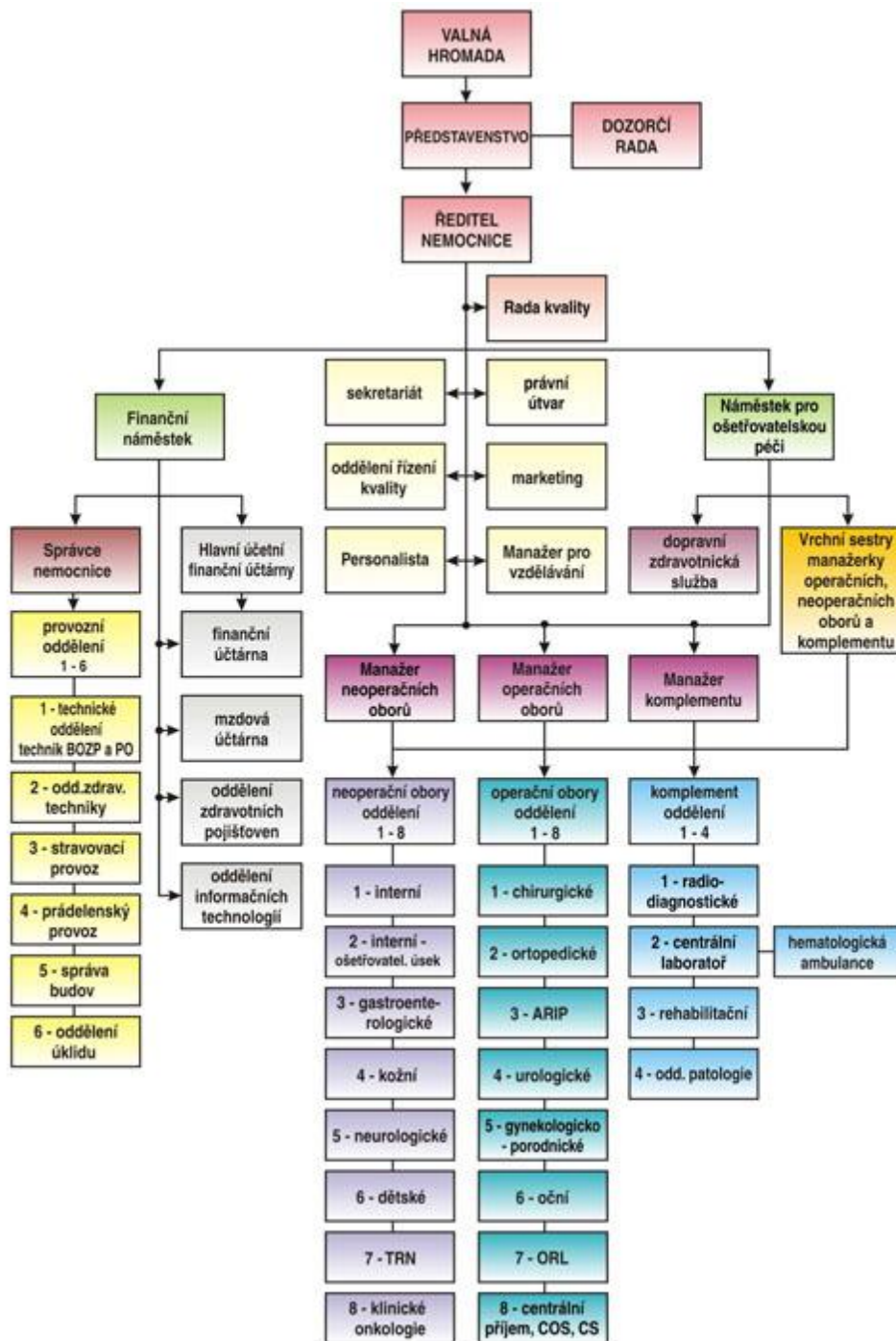
AGEL a.s., Šumperská nemocnice a.s. [online], [cit. 2011-03-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.nemspk.cz/obsah/default.aspx>>

KAKTUS, SOFTWARE., *Práva pacienta* [online], [cit. 2011-03-12]. Dostupné na WWW: <<http://knihabezpeci.mzcr.cz/Pages/68-Prava-pacienta.html>>

KAKTUS SOFTWARE., *Šestero dobrých rad pro pacienty* [online], [cit. 2011-03-12]. Dostupné na WWW: <<http://knihabezpeci.mzcr.cz/Pages/66-Sestero-dobrych-rad-pro-pacienty.html>>

PŘÍLOHY

Příl. 1 – Organizační schéma společnosti



Dotazník pro hospitalizované pacienty

Vážená paní, vážený pane,

ve snaze co nejvíce zlepšovat a zpříjemňovat pobyt pacientů v naší nemocnici, zjišťujeme Vaše názory na péči v Šumperské nemocnici. Dovolujeme si vás požádat o vyplnění našeho anonymního dotazníku. **Dotazník vyplníte tak, že u jednotlivých políček zakřížkujete ty odpovědi (u každé otázky pouze jednu variantu), které nejvýstižněji vyjadřují váš názor.** Dotazník, prosím, vyplňte ke konci vašeho pobytu v nemocnici. Zaručujeme Vám naprostou důvěrnost a anonymitu. Po vyplnění jej vhodte do schránky určené k tomuto účelu, které jsou umístěny v jídelnách na lůžkových odděleních.

Děkujeme Vám za spolupráci, která přinese prospěch všem pacientům, kteří budou v naší nemocnici léčeni.

MUDr. Radan Volnohradský, ředitel nemocnice

1. Oddělení

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> interní ženy | <input type="checkbox"/> kožní | <input type="checkbox"/> ORL | <input type="checkbox"/> ortopedické I. |
| <input type="checkbox"/> interní muži | <input type="checkbox"/> neurologické | <input type="checkbox"/> chirurgické I. | <input type="checkbox"/> ortopedické II. |
| <input type="checkbox"/> interní II, TRN | <input type="checkbox"/> gynekologické | <input type="checkbox"/> chirurgické II. | <input type="checkbox"/> dětské |
| <input type="checkbox"/> ošetrovatelské | <input type="checkbox"/> porodnické | <input type="checkbox"/> urologické | <input type="checkbox"/> oční |

2. Zhodnoťte Váš příjem do zdravotnického zařízení po organizační stránce (ohodnoťte jako ve škole).

- 1 2 3 4 5

Náměty na zlepšení:

.....

3. Jak jste byl(a) spokojen(á) s čistotou v nemocnici:

- velmi spokojen(a)
 spíše spokojen(a)

- spíše nespokojen(a)
- zcela nespokojen(a) – uveďte, prosím, s čím konkrétně:

.....

4. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- ano
 - spíše ano
 - spíše ne
- zařízení
- ne
 - nevím

5. Rušil Vás v noci hluk?

- ne
 - ano, hluk ostatních pacientů
 - ano, hluk zaměstnanců
-
- ano, hluk zvenčí

**6. Vyhovovala Vám doba návštěv?
kvalitu jídla?**

- ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - ne
 - nevím
- nejedl(a)

7. Jak byste hodnotil(a)

- velmi dobrá
- spíše dobrá
- spíše špatná
- velmi špatná
- nemocniční stravu jsem

8. Co bychom mohli zlepšit pro větší spokojenost pacientů?

.....

.....

.....

.....

Hodnocení zdravotní péče – lékař

9. Představili se Vám lékaři, kteří Vás léčili?

- ano, vždy ne, ale znám jejich jména
 ano, někteří ne

10. Dostal(a) jste během pobytu v nemocnici od lékaře dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším plánu léčby?

- ano ne, přesto, že jsem je požadoval(a)
 ano, částečně ne, nežádal(a) jsem informace

11. Měl(a) jste dostatek soukromí, když Vás lékař informoval o zdravotním stavu nebo léčbě?

- vždy nikdy
 občas lékař se mnou nehovořil

Hodnocení zdravotní péče – sestra

12. Představily se Vám sestry, které se o Vás staraly?

- ano, vždy ne, ale znám jejich jména
 ano, některé ne

13. Dostal(a) jste během přijetí od sestry dostatek informací o provozu a uspořádání oddělení v průběhu péče, sestrou?

- ano
 ano, pro mě v omezeném množství
 ne, přesto, že jsem je požadoval(a)
 ne, nežádal(a) jsem informace

14. Měl(a) jste dostatek soukromí která Vám byla poskytována

- vždy
 většinou
 občas
 nikdy

Obecné hodnocení zařízení

15. Jak byste celkově hodnotil(a) péči,

kteřá Vám zde byla poskytnuta?

- výborná praktického lékaře
- velmi dobrá specialisty
- dobrá bydliště
- dostatečná doporučení mého okolí
- nedostatečná informací z médií

16. Do našeho zdravotnického zařízení jste přišli:

- na základě doporučení svého
- na základě doporučení lékaře –
- sám (sama), protože je blízko mého
- vyhledal(a) jsem si jej na základě
- vyhledal(a) jsem si jej na základě

17. Pokud Vám naše zdravotnické zařízení doporučil lékař:

- dal mi na výběr i jiná zdravotnická zařízení
- doporučil mi vaše zdravotnické zařízení, z důvodu kvality péče, přístrojového vybavení, atd.
- neměl(a) jsem na výběr

18. Byl(a) jste už někdy ošetřen(a) v jiném zdravotnickém zařízení ve stejném regionu s podobným zaměřením:

- ano
- ne

18a. Pokud ano, v porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, ohodnoťte kvalitu našich služeb:

- výrazně lepší
- výrazně horší
- lepší
- stejně
- horší
- neumím to posoudit

19. V porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, hodnotíte přístup našich lékařů k Vám jako:

- výrazně lepší
- výrazně horší
- lepší
- stejně
- horší
- neumím to posoudit

20. Zvolil(a) byste v případě hospitalizace opět naše zdravotnické zařízení?

- ano, ale pouze toto oddělení
- ano, jakékoli oddělení
- ne

Socio-demografické údaje

21. Pohlaví

- muž
- žena

22. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- základní
- střední odborné
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

23. Váš věk

- do 30 let
- 31 – 45 let
- 46 – 60 let
- nad 60 let

Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum:200...

Příl. 3 – Tabulky s výpočty za rok 2009 a 2010

Otázka č. 1 - Zhodnoťte Váš příjem do zdravotnického zařízení po organizační stránce (ohodnoťte jako ve škole)

Tab. 1 – 2009

| | Res. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Neu. |
|------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| Interní ženy | 47 | 72,34 | 10,64 | 0,00 | 0,00 | 2,13 | 14,89 |
| Interní muži | 9 | 55,56 | 33,33 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 50,00 | 30,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 77,78 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 71,43 | 14,29 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 55,73 | 26,72 | 9,92 | 0,76 | 0,76 | 6,11 |
| Ortopedické II. | 43 | 58,14 | 16,28 | 9,30 | 2,33 | 2,33 | 11,63 |
| Neurologické | 25 | 80,00 | 16,00 | 0,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 59,04 | 22,89 | 3,61 | 4,82 | 1,20 | 8,43 |
| Chirurgické II. | 60 | 61,67 | 20,00 | 6,67 | 1,67 | 0,00 | 10,00 |
| Gynekologické | 63 | 74,60 | 17,46 | 3,17 | 1,59 | 1,59 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 70,61 | 21,21 | 3,64 | 1,52 | 1,52 | 1,52 |
| Dětské | 59 | 59,32 | 13,56 | 15,25 | 3,39 | 5,08 | 3,39 |
| Urologické | 98 | 66,33 | 16,33 | 3,06 | 0,00 | 2,04 | 12,24 |
| Oční | 9 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Tab. 2 – 2010

| | Res. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Neu. |
|------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| Interní ženy | 111 | 79,28 | 12,61 | 2,70 | 0,00 | 0,90 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 56,67 | 26,67 | 5,00 | 0,00 | 3,33 | 8,33 |
| Interní II., TRN | 13 | 53,85 | 7,69 | 0,00 | 0,00 | 30,77 | 7,69 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 42,86 | 23,81 | 14,29 | 14,29 | 4,76 | 0,00 |
| ORL | 19 | 52,63 | 26,32 | 5,26 | 0,00 | 5,26 | 10,53 |
| Ortopedické I. | 170 | 65,29 | 17,65 | 6,47 | 2,35 | 0,59 | 7,65 |
| Ortopedické II. | 167 | 61,68 | 20,96 | 8,98 | 1,80 | 1,80 | 4,79 |
| Neurologické | 65 | 67,69 | 10,77 | 9,23 | 1,54 | 3,08 | 7,69 |
| Chirurgické I. | 203 | 55,67 | 32,02 | 5,42 | 1,97 | 0,49 | 4,43 |
| Chirurgické II. | 248 | 63,71 | 20,97 | 7,26 | 2,02 | 0,00 | 6,05 |
| Gynekologické | 266 | 82,33 | 11,28 | 1,88 | 0,38 | 0,38 | 3,76 |
| Porodnické | 774 | 70,16 | 19,25 | 5,56 | 1,16 | 1,68 | 2,20 |
| Dětské | 161 | 59,01 | 22,98 | 9,94 | 1,86 | 2,48 | 3,73 |
| Urologické | 167 | 62,87 | 22,75 | 2,99 | 1,20 | 2,40 | 7,78 |
| Oční | 7 | 85,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 2 - Jak jste byl(a) spokojen(á) s čistotou v nemocnici:

Tab. 3 – 2009

| | Res. | Velmi spokojen(a) | Spíše spokojen(a) | Spíše nespokojen(a) | zcela nespokojen(a) | Neu. |
|------------------|------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------|
| Interní ženy | 47 | 87,23 | 10,64 | 0,00 | 2,13 | 0,00 |
| Interní muži | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 60,00 | 30,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 55,56 | 33,33 | 0,00 | 11,11 | 0,00 |
| ORL | 7 | 85,71 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 82,44 | 16,79 | 0,00 | 0,00 | 0,76 |
| Ortopedické II. | 43 | 93,02 | 6,98 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Neurologické | 25 | 80,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 90,36 | 9,64 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 86,67 | 13,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Gynekologické | 63 | 65,08 | 31,75 | 1,59 | 0,00 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 59,09 | 38,48 | 1,82 | 0,30 | 0,30 |
| Dětské | 59 | 55,93 | 38,98 | 1,69 | 1,69 | 1,69 |
| Urologické | 98 | 69,39 | 24,49 | 1,02 | 0,00 | 5,10 |
| Oční | 9 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Tab. 4 - 2010

| | Res. | Velmi spokojen(a) | Spíše spokojen(a) | Spíše nespokojen(a) | zcela nespokojen(a) | Neu. |
|------------------|------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------|
| Interní ženy | 111 | 83,78 | 15,32 | 0,00 | 0,00 | 0,90 |
| Interní muži | 60 | 78,33 | 20,00 | 1,67 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 46,15 | 38,46 | 0,00 | 15,38 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 61,90 | 23,81 | 4,76 | 0,00 | 9,52 |
| ORL | 19 | 78,95 | 15,79 | 0,00 | 0,00 | 5,26 |
| Ortopedické I. | 170 | 82,94 | 14,71 | 1,18 | 0,00 | 1,18 |
| Ortopedické II. | 167 | 82,63 | 16,77 | 0,60 | 0,00 | 0,00 |
| Neurologické | 65 | 72,31 | 26,15 | 1,54 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 203 | 77,83 | 21,67 | 0,00 | 0,49 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 248 | 84,27 | 15,32 | 0,00 | 0,00 | 0,40 |
| Gynekologické | 266 | 79,32 | 19,92 | 0,75 | 0,00 | 0,00 |
| Porodnické | 774 | 61,63 | 35,27 | 2,20 | 0,13 | 0,78 |
| Dětské | 161 | 54,04 | 41,61 | 2,48 | 0,62 | 1,24 |
| Urologické | 167 | 80,84 | 16,17 | 1,20 | 1,20 | 0,60 |
| Oční | 7 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Otázka č. 3 - Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

Tab. 5 – 2009

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|------------------|------|-------|-----------|----------|-------|-------|-------|
| Interní ženy | 47 | 74,47 | 17,02 | 4,26 | 4,26 | 0,00 | 0,00 |
| Interní muži | 9 | 44,44 | 22,22 | 22,22 | 11,11 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 50,00 | 10,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 85,71 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 64,12 | 23,66 | 3,82 | 7,63 | 0,76 | 0,00 |
| Ortopedické II. | 43 | 81,40 | 16,28 | 0,00 | 2,33 | 0,00 | 0,00 |
| Neurologické | 25 | 44,00 | 28,00 | 28,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 51,81 | 34,94 | 9,64 | 3,61 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 48,33 | 28,33 | 15,00 | 8,33 | 0,00 | 0,00 |
| Gynekologické | 63 | 76,19 | 14,29 | 6,35 | 3,17 | 0,00 | 0,00 |
| Porodnické | 330 | 57,88 | 24,55 | 9,09 | 5,15 | 2,42 | 0,91 |
| Dětské | 59 | 40,68 | 16,95 | 11,86 | 18,64 | 5,08 | 6,78 |
| Urologické | 98 | 69,39 | 17,35 | 5,10 | 7,14 | 1,02 | 0,00 |
| Oční | 9 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 | 0,00 | 88,89 |

Tab. 6 – 2010

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|------------------|------|-------|-----------|----------|-------|-------|-------|
| Interní ženy | 111 | 68,47 | 12,61 | 10,81 | 7,21 | 0,00 | 0,90 |
| Interní muži | 60 | 58,33 | 36,67 | 1,67 | 3,33 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 76,92 | 0,00 | 7,69 | 15,38 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 76,19 | 4,76 | 9,52 | 9,52 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 19 | 78,95 | 5,26 | 0,00 | 10,53 | 0,00 | 5,26 |
| Ortopedické I. | 170 | 67,06 | 20,59 | 8,82 | 1,76 | 1,76 | 0,00 |
| Ortopedické II. | 167 | 62,87 | 23,35 | 8,38 | 3,59 | 1,80 | 0,00 |
| Neurologické | 65 | 69,23 | 13,85 | 7,69 | 7,69 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 60,10 | 21,67 | 9,85 | 5,91 | 2,46 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 248 | 62,90 | 18,95 | 12,10 | 3,63 | 1,61 | 0,81 |
| Gynekologické | 266 | 76,69 | 15,04 | 4,14 | 1,88 | 1,88 | 0,38 |
| Porodnické | 774 | 57,36 | 24,94 | 10,72 | 3,62 | 2,45 | 0,90 |
| Dětské | 161 | 45,34 | 26,71 | 14,91 | 10,56 | 1,86 | 0,62 |
| Urologické | 167 | 78,44 | 14,37 | 4,19 | 2,99 | 0,00 | 0,00 |
| Oční | 7 | 57,14 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 42,86 |

Otázka č. 4 - Rušil Vás v noci hluk?

Tab. 7 – 2009

| | Res. | Ne | Ano, hluk ostatních pacientů | Ano, hluk zaměstnanců zařízení | Ano, hluk zvenčí | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|------------------------------|--------------------------------|------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 74,47 | 12,77 | 0,00 | 4,26 | 8,51 |
| Interní muži | 9 | 66,67 | 33,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 60,00 | 20,00 | 10,00 | 0,00 | 10,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 11,11 | 0,00 |
| ORL | 7 | 57,14 | 28,57 | 0,00 | 14,29 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 75,57 | 12,98 | 0,00 | 6,87 | 4,58 |
| Ortopedické II. | 43 | 69,77 | 13,95 | 0,00 | 9,30 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 68,00 | 24,00 | 0,00 | 0,00 | 8,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 80,72 | 10,84 | 0,00 | 3,61 | 4,82 |
| Chirurgické II. | 60 | 63,33 | 21,67 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Gynekologické | 63 | 77,78 | 7,94 | 1,59 | 6,35 | 6,35 |
| Porodnické | 330 | 75,45 | 8,48 | 2,12 | 8,79 | 5,15 |
| Dětské | 59 | 62,71 | 10,17 | 6,78 | 10,17 | 10,17 |
| Urologické | 98 | 82,65 | 8,16 | 0,00 | 3,06 | 6,12 |
| Oční | 9 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 88,89 |

Tab. 8 – 2010

| | Res. | Ne | Ano, hluk ostatních pacientů | Ano, hluk zaměstnanců zařízení | Ano, hluk zvenčí | Neuvedeno |
|------------------|------|-------|------------------------------|--------------------------------|------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 86,49 | 7,21 | 0,00 | 1,80 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 63,33 | 25,00 | 3,33 | 1,67 | 6,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 76,92 | 23,08 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 76,19 | 4,76 | 4,76 | 9,52 | 4,76 |
| ORL | 19 | 73,68 | 15,79 | 0,00 | 5,26 | 5,26 |
| Ortopedické I. | 170 | 82,94 | 10,59 | 0,59 | 2,35 | 3,53 |
| Ortopedické II. | 167 | 85,03 | 7,19 | 2,99 | 2,99 | 1,80 |
| Neurologické | 65 | 67,69 | 21,54 | 0,00 | 3,08 | 7,69 |
| Chirurgické I. | 203 | 74,38 | 15,27 | 3,45 | 1,48 | 5,42 |
| Chirurgické II. | 248 | 83,47 | 8,47 | 2,42 | 2,42 | 3,23 |
| Gynekologické | 266 | 88,35 | 4,89 | 1,13 | 2,26 | 3,38 |
| Porodnické | 774 | 77,88 | 12,94 | 2,07 | 2,33 | 4,79 |
| Dětské | 161 | 69,57 | 16,15 | 4,35 | 2,48 | 7,45 |
| Urologické | 167 | 80,84 | 10,18 | 1,80 | 0,60 | 6,59 |
| Oční | 7 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 85,71 |

Otázka č. 5 - Vyhovovala Vám doba návštěv?

Tab. 9 – 2009

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|------------------|------|--------|-----------|----------|-------|-------|-------|
| Interní ženy | 47 | 89,36 | 0,00 | 2,13 | 2,13 | 2,13 | 4,26 |
| Interní muži | 9 | 77,78 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 90,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 11,11 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 85,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 14,29 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 85,50 | 3,82 | 0,76 | 0,00 | 7,63 | 2,29 |
| Ortopedické II. | 43 | 72,09 | 4,65 | 0,00 | 2,33 | 16,28 | 4,65 |
| Neurologické | 25 | 88,00 | 12,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 95,18 | 4,82 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 95,00 | 1,67 | 0,00 | 1,67 | 0,00 | 1,67 |
| Gynekologické | 63 | 95,24 | 0,00 | 1,59 | 0,00 | 1,59 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 72,12 | 14,55 | 3,33 | 3,94 | 1,82 | 4,24 |
| Dětské | 59 | 79,66 | 13,56 | 0,00 | 0,00 | 5,08 | 1,69 |
| Urologické | 98 | 93,88 | 2,04 | 0,00 | 0,00 | 2,04 | 2,04 |
| Oční | 9 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 88,89 |

Tab. 10 – 2010

| | Res. | Ano | Spíše ano | Spíše ne | Ne | Nevím | Neu. |
|------------------|------|-------|-----------|----------|------|-------|-------|
| Interní ženy | 111 | 89,19 | 6,31 | 1,80 | 0,00 | 0,90 | 1,80 |
| Interní muži | 60 | 76,67 | 18,33 | 1,67 | 0,00 | 3,33 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 92,31 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 7,69 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 85,71 | 4,76 | 4,76 | 4,76 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 19 | 94,74 | 5,26 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 91,76 | 1,76 | 0,00 | 0,59 | 4,71 | 1,18 |
| Ortopedické II. | 167 | 86,83 | 1,80 | 0,00 | 0,00 | 7,78 | 3,59 |
| Neurologické | 65 | 92,31 | 1,54 | 1,54 | 0,00 | 4,62 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 203 | 90,64 | 4,43 | 0,00 | 1,48 | 2,96 | 0,49 |
| Chirurgické II. | 248 | 93,55 | 2,42 | 0,00 | 0,00 | 2,42 | 1,61 |
| Gynekologické | 266 | 95,11 | 2,63 | 0,38 | 0,38 | 0,75 | 0,75 |
| Porodnické | 774 | 73,26 | 14,86 | 5,04 | 4,26 | 1,42 | 1,16 |
| Dětské | 161 | 90,06 | 3,11 | 0,00 | 1,24 | 4,35 | 1,24 |
| Urologické | 167 | 94,61 | 2,40 | 1,20 | 0,00 | 0,60 | 1,20 |
| Oční | 7 | 42,86 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 57,14 |

Otázka č. 6 - Jak byste hodnotil(a) kvalitu jídla?

Tab. 11 – 2009

| | Res. | Velmi dobrá | Spíše dobrá | Spíše špatná | Velmi špatná | Nemocniční stravu jsem nejedl(a) | Neu. |
|------------------|------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------------------------|-------|
| Interní ženy | 47 | 61,70 | 27,66 | 6,38 | 0,00 | 0,00 | 4,26 |
| Interní muži | 9 | 66,67 | 11,11 | 0,00 | 11,11 | 0,00 | 11,11 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 70,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 55,56 | 33,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |
| ORL | 7 | 57,14 | 28,57 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 42,75 | 48,85 | 3,82 | 0,76 | 1,53 | 2,29 |
| Ortopedické II. | 43 | 39,53 | 48,84 | 4,65 | 0,00 | 4,65 | 2,33 |
| Neurologické | 25 | 40,00 | 48,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 12,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 45,78 | 42,17 | 4,82 | 1,20 | 2,41 | 3,61 |
| Chirurgické II. | 60 | 45,00 | 38,33 | 5,00 | 0,00 | 6,67 | 5,00 |
| Gynekologické | 63 | 30,16 | 53,97 | 11,11 | 0,00 | 1,59 | 3,17 |
| Porodnické | 330 | 20,30 | 63,33 | 10,00 | 3,33 | 0,00 | 3,03 |
| Dětské | 59 | 16,95 | 45,76 | 13,56 | 1,69 | 20,34 | 1,69 |
| Urologické | 98 | 51,02 | 43,88 | 3,06 | 0,00 | 1,02 | 1,02 |
| Oční | 9 | 77,78 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 12 - 2010

| | Res. | Velmi dobrá | Spíše dobrá | Spíše špatná | Velmi špatná | Nemocniční stravu jsem nejedl(a) | Neu. |
|------------------|------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------------------------|-------|
| Interní ženy | 111 | 68,47 | 26,13 | 2,70 | 0,00 | 0,90 | 1,80 |
| Interní muži | 60 | 45,00 | 46,67 | 1,67 | 0,00 | 1,67 | 5,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 46,15 | 38,46 | 15,38 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 42,86 | 47,62 | 0,00 | 4,76 | 0,00 | 4,76 |
| ORL | 19 | 47,37 | 42,11 | 5,26 | 0,00 | 0,00 | 5,26 |
| Ortopedické I. | 170 | 35,88 | 51,76 | 2,35 | 1,18 | 2,35 | 6,47 |
| Ortopedické II. | 167 | 35,93 | 52,69 | 4,19 | 0,60 | 2,40 | 4,19 |
| Neurologické | 65 | 47,69 | 41,54 | 7,69 | 1,54 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 34,48 | 53,20 | 2,96 | 1,97 | 1,97 | 5,42 |
| Chirurgické II. | 248 | 44,76 | 47,18 | 3,63 | 0,40 | 2,02 | 2,02 |
| Gynekologické | 266 | 37,22 | 50,75 | 5,64 | 1,13 | 1,13 | 4,14 |
| Porodnické | 774 | 19,12 | 61,63 | 14,47 | 2,33 | 0,52 | 1,94 |
| Dětské | 161 | 22,36 | 60,25 | 6,83 | 2,48 | 6,21 | 1,86 |
| Urologické | 167 | 43,11 | 43,71 | 6,59 | 1,20 | 0,60 | 4,79 |
| Oční | 7 | 57,14 | 28,57 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 7 - Představili se Vám lékaři, kteří Vás léčili?

Tab. 13 – 2009

| | Res. | Ano, vždy | Ano, někteří | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neu. |
|------------------|------|-----------|--------------|---------------------------|-------|-------|
| Interní ženy | 47 | 80,85 | 10,64 | 0,00 | 2,13 | 6,38 |
| Interní muži | 9 | 77,78 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 70,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 77,78 | 11,11 | 11,11 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 85,71 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 59,54 | 30,53 | 3,05 | 5,34 | 1,53 |
| Ortopedické II. | 43 | 62,79 | 27,91 | 0,00 | 6,98 | 2,33 |
| Neurologické | 25 | 56,00 | 40,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 57,83 | 37,35 | 1,20 | 1,20 | 2,41 |
| Chirurgické II. | 60 | 51,67 | 28,33 | 11,67 | 3,33 | 5,00 |
| Gynekologické | 63 | 65,08 | 23,81 | 4,76 | 4,76 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 39,09 | 40,91 | 9,70 | 9,39 | 0,91 |
| Dětské | 59 | 13,56 | 37,29 | 13,56 | 32,20 | 3,39 |
| Urologické | 98 | 87,76 | 7,14 | 1,02 | 1,02 | 3,06 |
| Oční | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 14 - 2010

| | Res. | Ano, vždy | Ano, někteří | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neu. |
|------------------|------|-----------|--------------|---------------------------|-------|------|
| Interní ženy | 111 | 90,99 | 8,11 | 0,00 | 0,00 | 0,90 |
| Interní muži | 60 | 70,00 | 28,33 | 1,67 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 53,85 | 30,77 | 0,00 | 15,38 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 57,14 | 33,33 | 9,52 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 19 | 52,63 | 26,32 | 15,79 | 5,26 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 61,76 | 30,59 | 2,35 | 3,53 | 1,76 |
| Ortopedické II. | 167 | 58,68 | 31,74 | 2,40 | 5,39 | 1,80 |
| Neurologické | 65 | 72,31 | 20,00 | 1,54 | 6,15 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 203 | 54,68 | 33,50 | 3,94 | 6,90 | 0,99 |
| Chirurgické II. | 248 | 50,81 | 32,66 | 8,47 | 6,05 | 2,02 |
| Gynekologické | 266 | 65,79 | 29,32 | 4,14 | 0,38 | 0,38 |
| Porodnické | 774 | 49,22 | 39,28 | 6,46 | 4,26 | 0,78 |
| Dětské | 161 | 43,48 | 32,92 | 8,07 | 14,29 | 1,24 |
| Urologické | 167 | 85,63 | 9,58 | 4,79 | 0,00 | 0,00 |
| Oční | 7 | 85,71 | 0,00 | 0,00 | 14,29 | 0,00 |

Otázka č. 8 - Dostal(a) jste během pobytu v nemocnici od lékaře dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším plánu léčby?

Tab. 15 – 2009

| | Res. | Ano | Ano, částečně | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 91,49 | 6,38 | 0,00 | 0,00 | 2,13 |
| Interní muži | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 60,00 | 40,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 83,21 | 13,74 | 0,00 | 0,76 | 2,29 |
| Ortopedické II. | 43 | 74,42 | 20,93 | 0,00 | 4,65 | 0,00 |
| Neurologické | 25 | 76,00 | 20,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 87,95 | 10,84 | 0,00 | 1,20 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 85,00 | 8,33 | 3,33 | 0,00 | 3,33 |
| Gynekologické | 63 | 76,19 | 23,81 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Porodnické | 330 | 79,09 | 18,79 | 0,00 | 0,91 | 1,21 |
| Dětské | 59 | 64,41 | 18,64 | 1,69 | 13,56 | 1,69 |
| Urologické | 98 | 92,86 | 6,12 | 0,00 | 0,00 | 1,02 |
| Oční | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 16 - 2010

| | Res. | Ano | Ano, částečně | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 91,89 | 7,21 | 0,00 | 0,00 | 0,90 |
| Interní muži | 60 | 83,33 | 13,33 | 0,00 | 1,67 | 1,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 76,92 | 15,38 | 7,69 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 61,90 | 38,10 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 19 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 78,82 | 18,82 | 0,59 | 0,00 | 1,76 |
| Ortopedické II. | 167 | 80,24 | 17,37 | 0,00 | 0,60 | 1,80 |
| Neurologické | 65 | 70,77 | 26,15 | 1,54 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 79,31 | 16,75 | 2,96 | 0,49 | 0,49 |
| Chirurgické II. | 248 | 80,24 | 17,34 | 0,81 | 0,40 | 1,21 |
| Gynekologické | 266 | 87,97 | 11,65 | 0,00 | 0,00 | 0,38 |
| Porodnické | 774 | 82,04 | 16,41 | 0,52 | 0,65 | 0,39 |
| Dětské | 161 | 80,12 | 16,77 | 0,00 | 1,86 | 1,24 |
| Urologické | 167 | 86,23 | 13,77 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Oční | 7 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Otázka č. 9 - Měl(a) jste dostatek soukromí, když Vás lékař informoval o zdravotním stavu nebo léčbě?

Tab. 17 – 2009

| | Res. | Vždy | Občas | Nikdy | Lékař se mnou nehovořil | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|--------|-------|-------------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 87,23 | 6,38 | 0,00 | 0,00 | 6,38 |
| Interní muži | 9 | 77,78 | 11,11 | 11,11 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 50,00 | 30,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 66,67 | 33,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 81,68 | 12,21 | 0,76 | 0,76 | 4,58 |
| Ortopedické II. | 43 | 67,44 | 18,60 | 0,00 | 2,33 | 11,63 |
| Neurologické | 25 | 68,00 | 24,00 | 8,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 78,31 | 15,66 | 2,41 | 1,20 | 2,41 |
| Chirurgické II. | 60 | 78,33 | 11,67 | 1,67 | 1,67 | 6,67 |
| Gynekologické | 63 | 74,60 | 22,22 | 0,00 | 1,59 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 71,82 | 24,55 | 2,42 | 0,30 | 0,91 |
| Dětské | 59 | 66,10 | 20,34 | 3,39 | 5,08 | 5,08 |
| Urologické | 98 | 78,57 | 13,27 | 0,00 | 0,00 | 8,16 |
| Oční | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 18 - 2010

| | Res. | Vždy | Občas | Nikdy | Lékař se mnou nehovořil | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|-------|-------|-------------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 86,49 | 8,11 | 0,90 | 0,00 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 88,33 | 10,00 | 1,67 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 76,92 | 15,38 | 7,69 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 80,95 | 14,29 | 0,00 | 4,76 | 0,00 |
| ORL | 19 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 82,35 | 14,12 | 1,18 | 0,00 | 2,35 |
| Ortopedické II. | 167 | 76,65 | 16,17 | 0,60 | 0,60 | 5,99 |
| Neurologické | 65 | 67,69 | 23,08 | 4,62 | 0,00 | 4,62 |
| Chirurgické I. | 203 | 74,38 | 18,23 | 2,46 | 1,97 | 2,96 |
| Chirurgické II. | 248 | 78,63 | 14,92 | 1,61 | 1,21 | 3,63 |
| Gynekologické | 266 | 81,20 | 16,54 | 0,38 | 0,00 | 1,88 |
| Porodnické | 774 | 73,51 | 21,71 | 2,84 | 0,26 | 1,68 |
| Dětské | 161 | 72,67 | 19,88 | 3,73 | 1,24 | 2,48 |
| Urologické | 167 | 82,63 | 11,98 | 2,99 | 0,60 | 1,80 |
| Oční | 7 | 71,43 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 10 - Představily se Vám sestry, které se o Vás staraly?

Tab. 19 – 2009

| | Res. | Ano, vždy | Ano, některé | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neuvedeno |
|------------------|------|-----------|--------------|---------------------------|-------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 61,70 | 29,79 | 0,00 | 8,51 | 0,00 |
| Interní muži | 9 | 66,67 | 11,11 | 22,22 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 50,00 | 40,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 77,78 | 11,11 | 0,00 | 11,11 | 0,00 |
| ORL | 7 | 71,43 | 28,57 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 51,15 | 27,48 | 4,58 | 13,74 | 3,05 |
| Ortopedické II. | 43 | 39,53 | 37,21 | 2,33 | 16,28 | 4,65 |
| Neurologické | 25 | 56,00 | 36,00 | 0,00 | 8,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 48,19 | 34,94 | 4,82 | 12,05 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 41,67 | 31,67 | 3,33 | 21,67 | 1,67 |
| Gynekologické | 63 | 50,79 | 33,33 | 7,94 | 6,35 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 25,45 | 45,76 | 6,06 | 21,82 | 0,91 |
| Dětské | 59 | 25,42 | 38,98 | 1,69 | 30,51 | 3,39 |
| Urologické | 98 | 46,94 | 30,61 | 7,14 | 10,20 | 5,10 |
| Oční | 9 | 55,56 | 33,33 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 20 - 2010

| | Res. | Ano, vždy | Ano, některé | Ne, ale znám jejich jména | Ne | Neuvedeno |
|------------------|------|-----------|--------------|---------------------------|-------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 66,67 | 21,62 | 4,50 | 2,70 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 60,00 | 25,00 | 3,33 | 10,00 | 1,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 30,77 | 23,08 | 15,38 | 30,77 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 38,10 | 38,10 | 9,52 | 14,29 | 0,00 |
| ORL | 19 | 47,37 | 47,37 | 5,26 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 59,41 | 28,82 | 2,35 | 7,65 | 1,76 |
| Ortopedické II. | 167 | 44,31 | 33,53 | 4,79 | 11,38 | 5,99 |
| Neurologické | 65 | 46,15 | 23,08 | 15,38 | 12,31 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 203 | 57,14 | 31,03 | 3,45 | 7,39 | 0,99 |
| Chirurgické II. | 248 | 45,16 | 31,85 | 7,66 | 13,31 | 2,02 |
| Gynekologické | 266 | 47,74 | 37,59 | 7,89 | 5,64 | 1,13 |
| Porodnické | 774 | 34,37 | 44,06 | 5,04 | 15,89 | 0,65 |
| Dětské | 161 | 29,19 | 34,16 | 11,18 | 23,60 | 1,86 |
| Urologické | 167 | 54,49 | 29,34 | 4,79 | 9,58 | 1,80 |
| Oční | 7 | 85,71 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Otázka č. 11 - Dostal(a) jste během přijetí od sestry dostatek informací o provozu a uspořádání oddělení?

Tab. 21 – 2009

| | Res. | Ano | Ano, pro mě v omezeném množství | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neuvedeno |
|------------------|------|--------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 89,36 | 4,26 | 0,00 | 2,13 | 4,26 |
| Interní muži | 9 | 77,78 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 70,00 | 30,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 80,15 | 10,69 | 0,00 | 6,87 | 2,29 |
| Ortopedické II. | 43 | 76,74 | 13,95 | 0,00 | 6,98 | 2,33 |
| Neurologické | 25 | 84,00 | 12,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 80,72 | 10,84 | 0,00 | 7,23 | 1,20 |
| Chirurgické II. | 60 | 83,33 | 3,33 | 0,00 | 8,33 | 5,00 |
| Gynekologické | 63 | 80,95 | 11,11 | 3,17 | 1,59 | 3,17 |
| Porodnické | 330 | 68,18 | 19,39 | 0,91 | 10,91 | 0,61 |
| Dětské | 59 | 76,27 | 11,86 | 0,00 | 10,17 | 1,69 |
| Urologické | 98 | 88,78 | 5,10 | 0,00 | 3,06 | 3,06 |
| Oční | 9 | 88,89 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 22 - 2010

| | Res. | Ano | Ano, pro mě v omezeném množství | Ne, přesto, že jsem je požadoval(a) | Ne, nežádal(a) jsem informace | Neuvedeno |
|------------------|------|-------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 84,68 | 9,91 | 0,00 | 0,90 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 80,00 | 8,33 | 1,67 | 6,67 | 3,33 |
| Interní II., TRN | 13 | 61,54 | 23,08 | 7,69 | 7,69 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 80,95 | 14,29 | 0,00 | 4,76 | 0,00 |
| ORL | 19 | 94,74 | 0,00 | 0,00 | 5,26 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 84,12 | 8,24 | 0,00 | 5,29 | 2,35 |
| Ortopedické II. | 167 | 86,83 | 7,19 | 0,00 | 4,79 | 1,20 |
| Neurologické | 65 | 73,85 | 18,46 | 0,00 | 6,15 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 81,77 | 8,87 | 1,48 | 6,40 | 1,48 |
| Chirurgické II. | 248 | 78,63 | 12,10 | 0,81 | 6,85 | 1,61 |
| Gynekologické | 266 | 89,85 | 5,64 | 1,13 | 2,26 | 1,13 |
| Porodnické | 774 | 73,39 | 15,76 | 0,78 | 9,04 | 1,03 |
| Dětské | 161 | 80,75 | 13,04 | 0,00 | 5,59 | 0,62 |
| Urologické | 167 | 87,43 | 8,38 | 0,60 | 1,80 | 1,80 |
| Oční | 7 | 85,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 12 - Měl(a) jste dostatek soukromí v průběhu péče, která Vám byla poskytována sestrou?

Tab. 23 – 2009

| | Res. | Vždy | Většinou | Občas | Nikdy | Neuvedeno |
|------------------|------|-------|----------|-------|--------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 70,21 | 10,64 | 2,13 | 0,00 | 17,02 |
| Interní muži | 9 | 55,56 | 22,22 | 11,11 | 0,00 | 11,11 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 70,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 66,67 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |
| ORL | 7 | 71,43 | 28,57 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 76,34 | 17,56 | 0,00 | 0,00 | 6,11 |
| Ortopedické II. | 43 | 74,42 | 13,95 | 2,33 | 0,00 | 9,30 |
| Neurologické | 25 | 80,00 | 16,00 | 0,00 | 4,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 73,49 | 19,28 | 2,41 | 0,00 | 4,82 |
| Chirurgické II. | 60 | 80,00 | 15,00 | 1,67 | 0,00 | 3,33 |
| Gynekologické | 63 | 65,08 | 26,98 | 3,17 | 0,00 | 4,76 |
| Porodnické | 330 | 62,73 | 27,88 | 7,27 | 0,91 | 1,21 |
| Dětské | 59 | 61,02 | 33,90 | 3,39 | 1,69 | 0,00 |
| Urologické | 98 | 68,37 | 21,43 | 3,06 | 0,00 | 7,14 |
| Oční | 9 | 77,78 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 24 - 2010

| | Res. | Vždy | Většinou | Občas | Nikdy | Neuvedeno |
|------------------|------|-------|----------|-------|-------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 79,28 | 9,01 | 2,70 | 0,00 | 9,01 |
| Interní muži | 60 | 73,33 | 18,33 | 1,67 | 1,67 | 5,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 53,85 | 38,46 | 0,00 | 7,69 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 76,19 | 19,05 | 0,00 | 0,00 | 4,76 |
| ORL | 19 | 84,21 | 15,79 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 65,29 | 22,94 | 1,76 | 0,59 | 9,41 |
| Ortopedické II. | 167 | 71,86 | 18,56 | 1,80 | 0,60 | 7,19 |
| Neurologické | 65 | 58,46 | 27,69 | 6,15 | 4,62 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 203 | 65,02 | 23,15 | 3,94 | 0,99 | 6,90 |
| Chirurgické II. | 248 | 75,40 | 19,76 | 0,81 | 0,00 | 4,03 |
| Gynekologické | 266 | 76,69 | 17,67 | 1,13 | 0,00 | 4,51 |
| Porodnické | 774 | 65,76 | 26,87 | 4,13 | 1,03 | 2,20 |
| Dětské | 161 | 68,94 | 23,60 | 3,73 | 0,62 | 3,11 |
| Urologické | 167 | 69,46 | 20,96 | 2,40 | 0,60 | 6,59 |
| Oční | 7 | 57,14 | 28,57 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 13 - Jak byste celkově hodnotil(a) péči, která Vám zde byla poskytnuta?

Tab. 25 – 2009

| | Res. | Výborná | Velmi dobrá | Dobrá | Dostatečná | Nedostatečná | Neuvedeno |
|------------------|-------------|----------------|--------------------|--------------|-------------------|---------------------|------------------|
| Interní ženy | 47 | 70,21 | 23,40 | 4,26 | 0,00 | 0,00 | 2,13 |
| Interní muži | 9 | 55,56 | 44,44 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 20,00 | 60,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 77,78 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 57,14 | 28,57 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 50,38 | 40,46 | 6,11 | 0,00 | 0,00 | 3,05 |
| Ortopedické II. | 43 | 51,16 | 39,53 | 2,33 | 0,00 | 0,00 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 52,00 | 32,00 | 16,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 57,83 | 33,73 | 8,43 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 53,33 | 40,00 | 5,00 | 0,00 | 0,00 | 1,67 |
| Gynekologické | 63 | 55,56 | 34,92 | 7,94 | 0,00 | 0,00 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 40,61 | 42,12 | 14,55 | 1,82 | 0,30 | 0,61 |
| Dětské | 59 | 37,29 | 40,68 | 16,95 | 3,39 | 1,69 | 0,00 |
| Urologické | 98 | 54,08 | 37,76 | 6,12 | 0,00 | 0,00 | 2,04 |
| Oční | 9 | 88,89 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Tab. 26 - 2010

| | Res. | Výborná | Velmi dobrá | Dobrá | Dostatečná | Nedostatečná | Neuvedeno |
|------------------|-------------|----------------|--------------------|--------------|-------------------|---------------------|------------------|
| Interní ženy | 111 | 63,96 | 27,03 | 6,31 | 0,00 | 0,00 | 2,70 |
| Interní muži | 60 | 46,67 | 40,00 | 11,67 | 1,67 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 38,46 | 15,38 | 30,77 | 0,00 | 15,38 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 38,10 | 38,10 | 14,29 | 9,52 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 19 | 47,37 | 47,37 | 5,26 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 51,18 | 40,59 | 7,65 | 0,00 | 0,00 | 0,59 |
| Ortopedické II. | 167 | 52,10 | 35,93 | 7,19 | 1,20 | 0,00 | 3,59 |
| Neurologické | 65 | 53,85 | 26,15 | 16,92 | 1,54 | 0,00 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 49,26 | 37,44 | 9,36 | 0,49 | 0,49 | 2,96 |
| Chirurgické II. | 248 | 59,27 | 34,68 | 5,65 | 0,00 | 0,00 | 0,40 |
| Gynekologické | 266 | 62,03 | 33,83 | 3,38 | 0,00 | 0,00 | 0,75 |
| Porodnické | 774 | 43,80 | 41,73 | 12,40 | 0,78 | 0,52 | 0,78 |
| Dětské | 161 | 42,24 | 44,10 | 12,42 | 1,24 | 0,00 | 0,00 |
| Urologické | 167 | 57,49 | 31,14 | 10,18 | 0,00 | 0,60 | 0,60 |
| Oční | 7 | 57,14 | 42,86 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Otázka č. 14 - Do našeho zdravotnického zařízení jste přišli:

Tab. 27 – 2009

| | Res. | Na základě doporučení svého praktického lékaře | Na základě doporučení lékaře - specialisty | Sám (sama), protože je blízko mého bydliště | Vyhledal(a) jsem si jej na základě doporučení mého okolí | Vyhledal(a) jsem si jej na základě informací z médií | Neuvedeno |
|------------------|------|--|--|---|--|--|-----------|
| Interní ženy | 47 | 44,68 | 25,53 | 19,15 | 2,13 | 0,00 | 8,51 |
| Interní muži | 9 | 33,33 | 44,44 | 22,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 50,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 10,00 |
| Ošetřovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 33,33 | 66,67 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ORL | 7 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 10,69 | 59,54 | 11,45 | 4,58 | 1,53 | 12,21 |
| Ortopedické II. | 43 | 11,63 | 51,16 | 13,95 | 6,98 | 2,33 | 13,95 |
| Neurologické | 25 | 24,00 | 36,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 | 20,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 24,10 | 32,53 | 28,92 | 4,82 | 0,00 | 9,64 |
| Chirurgické II. | 60 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 3,33 | 0,00 | 6,67 |
| Gynekologické | 63 | 11,11 | 68,25 | 12,70 | 4,76 | 0,00 | 3,17 |
| Porodnické | 330 | 8,18 | 8,48 | 70,30 | 5,15 | 1,52 | 6,36 |
| Dětské | 59 | 28,81 | 23,73 | 33,90 | 3,39 | 0,00 | 10,17 |
| Urologické | 98 | 18,37 | 52,04 | 17,35 | 5,10 | 0,00 | 7,14 |
| Oční | 9 | 44,44 | 44,44 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |

Tab. 28 – 2010

| | Res. | Na základě doporučení svého praktického lékaře | Na základě doporučení lékaře - specialisty | Sám (sama), protože je blízko mého bydliště | Vyhledal(a) jsem si jej na základě doporučení mého okolí | Vyhledal(a) jsem si jej na základě informací z médií | Neuvedeno |
|------------------|------|--|--|---|--|--|-----------|
| Interní ženy | 111 | 37,84 | 25,23 | 26,13 | 0,00 | 1,80 | 9,01 |
| Interní muži | 60 | 28,33 | 26,67 | 26,67 | 3,33 | 0,00 | 15,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 23,08 | 38,46 | 7,69 | 7,69 | 0,00 | 23,08 |
| Ošetřovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 23,81 | 66,67 | 4,76 | 0,00 | 0,00 | 4,76 |
| ORL | 19 | 10,53 | 47,37 | 26,32 | 5,26 | 0,00 | 10,53 |
| Ortopedické I. | 170 | 11,76 | 55,88 | 14,71 | 6,47 | 0,00 | 11,18 |
| Ortopedické II. | 167 | 7,78 | 67,07 | 13,17 | 2,99 | 0,60 | 8,38 |
| Neurologické | 65 | 27,69 | 47,69 | 15,38 | 0,00 | 0,00 | 9,23 |
| Chirurgické I. | 203 | 25,62 | 33,50 | 24,63 | 3,45 | 0,00 | 12,81 |
| Chirurgické II. | 248 | 25,81 | 37,50 | 24,60 | 2,02 | 0,00 | 10,08 |
| Gynekologické | 266 | 17,29 | 60,90 | 15,41 | 1,88 | 0,00 | 4,51 |
| Porodnické | 774 | 8,01 | 11,24 | 68,09 | 6,07 | 0,90 | 5,68 |

| | | | | | | | |
|------------|-----|-------|-------|-------|------|------|-------|
| Dětské | 161 | 27,95 | 29,19 | 28,57 | 3,73 | 1,24 | 9,32 |
| Urologické | 167 | 18,56 | 52,69 | 15,57 | 2,99 | 0,60 | 9,58 |
| Oční | 7 | 28,57 | 42,86 | 14,29 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 15 - Pokud Vám naše zdravotnické zařízení doporučil lékař:

Tab. 29 – 2009

| | Res. | Dal mi na výběr i jiná zdravotnická zařízení | Doporučil mi vaše zdravotnické zařízení, z důvodů kvality péče, přístrojového vybavení, atd. | Neměl(a) jsem na výběr | Neuvedeno |
|------------------|------|---|---|---------------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 12,77 | 38,30 | 10,64 | 38,30 |
| Interní muži | 9 | 0,00 | 55,56 | 22,22 | 22,22 |
| Interní II., TRN | 10 | 30,00 | 20,00 | 30,00 | 20,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 0,00 | 55,56 | 33,33 | 11,11 |
| ORL | 7 | 28,57 | 42,86 | 28,57 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 8,40 | 37,40 | 32,82 | 21,37 |
| Ortopedické II. | 43 | 9,30 | 34,88 | 30,23 | 25,58 |
| Neurologické | 25 | 4,00 | 20,00 | 44,00 | 32,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 7,23 | 25,30 | 36,14 | 31,33 |
| Chirurgické II. | 60 | 13,33 | 21,67 | 36,67 | 28,33 |
| Gynekologické | 63 | 12,70 | 39,68 | 38,10 | 9,52 |
| Porodnické | 330 | 19,39 | 12,42 | 18,18 | 50,00 |
| Dětské | 59 | 16,95 | 15,25 | 35,59 | 32,20 |
| Urologické | 98 | 7,14 | 37,76 | 13,27 | 41,84 |
| Oční | 9 | 11,11 | 33,33 | 11,11 | 44,44 |

Tab. 30 – 2010

| | Res. | Dal mi na výběr i jiná zdravotnická zařízení | Doporučil mi vaše zdravotnické zařízení, z důvodů kvality péče, přístrojového vybavení, atd. | Neměl(a) jsem na výběr | Neuvedeno |
|------------------|-------------|---|---|-------------------------------|------------------|
| Interní ženy | 111 | 6,31 | 39,64 | 27,03 | 27,03 |
| Interní muži | 60 | 6,67 | 18,33 | 58,33 | 16,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 7,69 | 15,38 | 53,85 | 23,08 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 0,00 | 47,62 | 52,38 | 0,00 |
| ORL | 19 | 5,26 | 47,37 | 31,58 | 15,79 |
| Ortopedické I. | 170 | 17,65 | 32,35 | 23,53 | 26,47 |
| Ortopedické II. | 167 | 7,78 | 40,72 | 28,74 | 22,75 |
| Neurologické | 65 | 6,15 | 32,31 | 43,08 | 18,46 |
| Chirurgické I. | 203 | 13,30 | 29,06 | 28,57 | 29,06 |
| Chirurgické II. | 248 | 12,90 | 24,60 | 34,27 | 28,23 |
| Gynekologické | 266 | 13,16 | 40,60 | 27,82 | 18,42 |
| Porodnické | 774 | 22,61 | 15,89 | 14,99 | 46,51 |
| Dětské | 161 | 16,77 | 20,50 | 33,54 | 29,19 |
| Urologické | 167 | 7,19 | 52,10 | 19,76 | 20,96 |
| Oční | 7 | 28,57 | 57,14 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 16 - Byl(a) jste už někdy ošetřen(a) v jiném zdravotnickém zařízení ve stejném regionu s podobným zaměřením:

Tab. 31 – 2009

| | Res. | Ano | Ne | Neuvedeno |
|------------------|-------------|------------|-----------|------------------|
| Interní ženy | 47 | 23,40 | 65,96 | 10,64 |
| Interní muži | 9 | 55,56 | 44,44 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 20,00 | 80,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 55,56 | 44,44 | 0,00 |
| ORL | 7 | 14,29 | 85,71 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 32,06 | 63,36 | 4,58 |
| Ortopedické II. | 43 | 23,26 | 69,77 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 28,00 | 72,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 25,30 | 72,29 | 2,41 |
| Chirurgické II. | 60 | 30,00 | 61,67 | 8,33 |
| Gynekologické | 63 | 23,81 | 76,19 | 0,00 |
| Porodnické | 330 | 19,70 | 79,09 | 1,21 |
| Dětské | 59 | 23,73 | 76,27 | 0,00 |
| Urologické | 98 | 15,31 | 77,55 | 7,14 |
| Oční | 9 | 0,00 | 88,89 | 11,11 |

Tab. 32 – 2010

| | Res. | Ano | Ne | Neuvedeno |
|------------------|-------------|------------|-----------|------------------|
| Interní ženy | 111 | 39,64 | 55,86 | 4,50 |
| Interní muži | 60 | 28,33 | 70,00 | 1,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 46,15 | 53,85 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 33,33 | 66,67 | 0,00 |
| ORL | 19 | 31,58 | 68,42 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 28,24 | 67,65 | 4,12 |
| Ortopedické II. | 167 | 21,56 | 75,45 | 2,99 |
| Neurologické | 65 | 29,23 | 67,69 | 3,08 |
| Chirurgické I. | 203 | 27,09 | 69,46 | 3,45 |
| Chirurgické II. | 248 | 27,82 | 70,16 | 2,02 |
| Gynekologické | 266 | 21,80 | 77,07 | 1,13 |
| Porodnické | 774 | 16,93 | 81,78 | 1,29 |
| Dětské | 161 | 24,22 | 72,67 | 3,11 |
| Urologické | 167 | 23,35 | 71,86 | 4,79 |
| Oční | 7 | 0,00 | 85,71 | 14,29 |

Otázka č. 17 - Pokud ano, v porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, ohodnoťte kvalitu našich služeb:

Tab. 33 – 2009

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neuvedeno |
|------------------|------|---------------|-------|--------|-------|---------------|--------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 23,40 | 10,64 | 4,26 | 0 | 0,00 | 6,38 | 55,32 |
| Interní muži | 9 | 11,11 | 11,11 | 11,11 | 0 | 0,00 | 11,11 | 55,56 |
| Interní II., TRN | 10 | 10,00 | 0,00 | 10,00 | 10 | 0,00 | 0,00 | 70,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 100,00 |
| Kožní | 9 | 55,56 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 11,11 | 33,33 |
| ORL | 7 | 42,86 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 14,29 | 42,86 |
| Ortopedické I. | 131 | 13,74 | 12,98 | 10,69 | 1,53 | 0,00 | 15,27 | 45,80 |
| Ortopedické II. | 43 | 18,60 | 16,28 | 9,30 | 0 | 0,00 | 13,95 | 41,86 |
| Neurologické | 25 | 16,00 | 8,00 | 8,00 | 4 | 0,00 | 24,00 | 40,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 13,25 | 12,05 | 9,64 | 1,2 | 0,00 | 15,66 | 48,19 |
| Chirurgické II. | 60 | 16,67 | 13,33 | 8,33 | 0 | 0,00 | 16,67 | 45,00 |
| Gynekologické | 63 | 9,52 | 4,76 | 11,11 | 3,17 | 0,00 | 14,29 | 57,14 |
| Porodnické | 330 | 6,67 | 10,30 | 7,58 | 1,82 | 0,30 | 11,21 | 62,12 |
| Dětské | 59 | 3,39 | 3,39 | 11,86 | 3,39 | 0,00 | 20,34 | 57,63 |
| Urologické | 98 | 14,29 | 8,16 | 7,14 | 1,02 | 0,00 | 19,39 | 50,00 |
| Oční | 9 | 11,11 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 88,89 |

Tab. 34 – 2010

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neuvedeno |
|------------------|------|---------------|-------|--------|-------|---------------|--------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 18,02 | 9,91 | 12,61 | 1,8 | 0,00 | 16,22 | 41,44 |
| Interní muži | 60 | 13,33 | 11,67 | 3,33 | 5 | 1,67 | 26,67 | 38,33 |
| Interní II., TRN | 13 | 30,77 | 7,69 | 15,38 | 0 | 0,00 | 7,69 | 38,46 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 23,81 | 0,00 | 4,76 | 4,76 | 4,76 | 19,05 | 42,86 |
| ORL | 19 | 36,84 | 5,26 | 5,26 | 0 | 0,00 | 15,79 | 36,84 |
| Ortopedické I. | 170 | 16,47 | 11,18 | 10,00 | 1,76 | 0,00 | 12,35 | 48,24 |
| Ortopedické II. | 167 | 7,78 | 10,18 | 8,98 | 1,8 | 1,80 | 14,97 | 54,49 |
| Neurologické | 65 | 16,92 | 7,69 | 10,77 | 1,54 | 3,08 | 15,38 | 44,62 |
| Chirurgické I. | 203 | 11,82 | 12,81 | 11,82 | 2,46 | 0,00 | 10,34 | 50,74 |
| Chirurgické II. | 248 | 14,52 | 6,85 | 14,52 | 0,4 | 0,00 | 8,47 | 55,24 |
| Gynekologické | 266 | 12,03 | 10,15 | 7,52 | 0 | 0,75 | 9,77 | 59,77 |
| Porodnické | 774 | 7,12 | 7,24 | 5,82 | 1,68 | 0,65 | 11,13 | 66,36 |
| Dětské | 161 | 4,97 | 6,21 | 15,53 | 0,62 | 1,86 | 16,77 | 54,04 |
| Urologické | 167 | 16,77 | 6,59 | 6,59 | 0,6 | 1,20 | 16,77 | 51,50 |
| Oční | 7 | 14,29 | 14,29 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 71,43 |

Otázka č. 18 - V porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, hodnotíte přístup našich lékařů k Vám jako:

Tab. 35 – 2009

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neuvedeno |
|------------------|------|---------------|-------|--------|-------|---------------|--------------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 21,28 | 21,28 | 6,38 | 0 | 0,00 | 10,64 | 40,43 |
| Interní muži | 9 | 11,11 | 33,33 | 11,11 | 0 | 0,00 | 22,22 | 22,22 |
| Interní II., TRN | 10 | 0,00 | 40,00 | 20,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 40,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 100,00 |
| Kožní | 9 | 77,78 | 11,11 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 11,11 |
| ORL | 7 | 28,57 | 0,00 | 14,29 | 0 | 0,00 | 14,29 | 42,86 |
| Ortopedické I. | 131 | 18,32 | 19,85 | 13,74 | 0 | 0,00 | 16,03 | 32,06 |
| Ortopedické II. | 43 | 25,58 | 20,93 | 9,30 | 0 | 0,00 | 6,98 | 37,21 |
| Neurologické | 25 | 28,00 | 16,00 | 12,00 | 4 | 0,00 | 8,00 | 32,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 22,89 | 10,84 | 16,87 | 0 | 1,20 | 8,43 | 39,76 |
| Chirurgické II. | 60 | 15,00 | 15,00 | 6,67 | 1,67 | 0,00 | 18,33 | 43,33 |
| Gynekologické | 63 | 15,87 | 17,46 | 17,46 | 1,59 | 0,00 | 9,52 | 38,10 |
| Porodnické | 330 | 13,03 | 17,58 | 16,06 | 1,82 | 0,30 | 13,33 | 37,88 |
| Dětské | 59 | 5,08 | 10,17 | 27,12 | 3,39 | 0,00 | 11,86 | 42,37 |
| Urologické | 98 | 25,51 | 11,22 | 9,18 | 0 | 0,00 | 14,29 | 39,80 |
| Oční | 9 | 66,67 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 33,33 |

Tab. 36 – 2010

| | Res. | Výrazně lepší | Lepší | Stejně | Horší | Výrazně horší | Neumím to posoudit | Neuvedeno |
|------------------|------|---------------|-------|--------|-------|---------------|--------------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 29,73 | 12,61 | 16,22 | 0 | 0,00 | 9,91 | 31,53 |
| Interní muži | 60 | 21,67 | 10,00 | 6,67 | 5 | 0,00 | 31,67 | 25,00 |
| Interní II., TRN | 13 | 30,77 | 30,77 | 0,00 | 7,69 | 0,00 | 0,00 | 30,77 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 28,57 | 19,05 | 14,29 | 0 | 0,00 | 4,76 | 33,33 |
| ORL | 19 | 21,05 | 26,32 | 15,79 | 0 | 0,00 | 10,53 | 26,32 |
| Ortopedické I. | 170 | 23,53 | 13,53 | 17,06 | 0,59 | 0,00 | 13,53 | 31,76 |
| Ortopedické II. | 167 | 13,17 | 11,38 | 14,37 | 2,4 | 0,00 | 18,56 | 40,12 |
| Neurologické | 65 | 21,54 | 7,69 | 16,92 | 3,08 | 0,00 | 21,54 | 29,23 |
| Chirurgické I. | 203 | 14,78 | 17,73 | 15,76 | 2,96 | 0,00 | 9,85 | 38,92 |
| Chirurgické II. | 248 | 18,15 | 12,50 | 16,13 | 1,21 | 0,40 | 10,48 | 41,13 |
| Gynekologické | 266 | 18,05 | 12,78 | 12,78 | 0,75 | 0,00 | 9,77 | 45,86 |
| Porodnické | 774 | 14,47 | 15,76 | 12,02 | 0,9 | 0,65 | 13,31 | 42,89 |
| Dětské | 161 | 12,42 | 8,70 | 24,84 | 2,48 | 0,62 | 18,01 | 32,92 |
| Urologické | 167 | 25,75 | 12,57 | 9,58 | 0,6 | 0,60 | 13,17 | 37,72 |
| Oční | 7 | 28,57 | 14,29 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 | 57,14 |

Otázka č. 19 - Zvolil(a) byste v případě hospitalizace opět naše zdravotnické zařízení?

Tab. 37 – 2009

| | Res. | Ano, ale pouze toto oddělení | Ano, jakékoli oddělení | Ne | Neuvedeno |
|------------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|------------------|
| Interní ženy | 47 | 42,55 | 48,94 | 0,00 | 8,51 |
| Interní muži | 9 | 11,11 | 66,67 | 11,11 | 11,11 |
| Interní II., TRN | 10 | 50,00 | 30,00 | 0,00 | 20 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Kožní | 9 | 66,67 | 22,22 | 11,11 | 0 |
| ORL | 7 | 42,86 | 42,86 | 0,00 | 14,29 |
| Ortopedické I. | 131 | 45,04 | 48,85 | 0,00 | 6,11 |
| Ortopedické II. | 43 | 46,51 | 48,84 | 0,00 | 4,65 |
| Neurologické | 25 | 44,00 | 48,00 | 0,00 | 8 |
| Chirurgické I. | 83 | 34,94 | 54,22 | 2,41 | 8,43 |
| Chirurgické II. | 60 | 38,33 | 55,00 | 0,00 | 6,67 |
| Gynekologické | 63 | 55,56 | 38,10 | 0,00 | 6,35 |
| Porodnické | 330 | 29,70 | 58,48 | 4,24 | 7,58 |
| Dětské | 59 | 33,90 | 44,07 | 8,47 | 13,56 |
| Urologické | 98 | 39,80 | 52,04 | 0,00 | 8,16 |
| Oční | 9 | 55,56 | 22,22 | 0,00 | 22,22 |

Tab. 38 – 2010

| | Res. | Ano, ale pouze toto oddělení | Ano, jakékoli oddělení | Ne | Neuvedeno |
|------------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------|------------------|
| Interní ženy | 111 | 45,95 | 44,14 | 0,90 | 9,01 |
| Interní muži | 60 | 25,00 | 61,67 | 5,00 | 8,33 |
| Interní II., TRN | 13 | 30,77 | 53,85 | 15,38 | 0 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Kožní | 21 | 47,62 | 33,33 | 14,29 | 4,76 |
| ORL | 19 | 36,84 | 63,16 | 0,00 | 0 |
| Ortopedické I. | 170 | 45,29 | 40,00 | 1,76 | 12,94 |
| Ortopedické II. | 167 | 32,93 | 52,10 | 1,80 | 13,17 |
| Neurologické | 65 | 43,08 | 44,62 | 6,15 | 6,15 |
| Chirurgické I. | 203 | 37,44 | 53,69 | 2,46 | 6,4 |
| Chirurgické II. | 248 | 29,44 | 58,87 | 0,81 | 10,89 |
| Gynekologické | 266 | 38,35 | 52,26 | 1,13 | 8,27 |
| Porodnické | 774 | 34,63 | 55,43 | 2,84 | 7,11 |
| Dětské | 161 | 28,57 | 54,04 | 3,11 | 14,29 |
| Urologické | 167 | 41,32 | 49,70 | 2,40 | 6,59 |
| Oční | 7 | 71,43 | 14,29 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 20 - Pohlaví:

Tab. 39 – 2009

| | Res. | Muž | Žena | Neuvedeno |
|------------------|-------------|------------|-------------|------------------|
| Interní ženy | 47 | 6,38 | 87,23 | 6,38 |
| Interní muži | 9 | 100,00 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 50,00 | 50,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 100,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 22,22 | 77,78 | 0,00 |
| ORL | 7 | 42,86 | 57,14 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 53,44 | 44,27 | 2,29 |
| Ortopedické II. | 43 | 53,49 | 39,53 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 44,00 | 56,00 | 0,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 92,77 | 7,23 | 0,00 |
| Chirurgické II. | 60 | 8,33 | 90,00 | 1,67 |
| Gynekologické | 63 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Porodnické | 330 | 0,61 | 99,39 | 0,00 |
| Dětské | 59 | 13,56 | 83,05 | 3,39 |
| Urologické | 98 | 65,31 | 31,63 | 3,06 |
| Oční | 9 | 22,22 | 66,67 | 11,11 |

Tab. 40 – 2010

| | Res. | Muž | Žena | Neuvedeno |
|------------------|-------------|------------|-------------|------------------|
| Interní ženy | 111 | 4,50 | 95,50 | 0,00 |
| Interní muži | 60 | 91,67 | 6,67 | 1,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 38,46 | 53,85 | 7,69 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 38,10 | 57,14 | 4,76 |
| ORL | 19 | 73,68 | 26,32 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 57,65 | 41,76 | 0,59 |
| Ortopedické II. | 167 | 55,09 | 43,71 | 1,20 |
| Neurologické | 65 | 36,92 | 61,54 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 89,66 | 8,37 | 1,97 |
| Chirurgické II. | 248 | 12,50 | 86,29 | 1,21 |
| Gynekologické | 266 | 0,75 | 98,50 | 0,75 |
| Porodnické | 774 | 0,39 | 99,10 | 0,52 |
| Dětské | 161 | 15,53 | 81,99 | 2,48 |
| Urologické | 167 | 66,47 | 32,34 | 1,20 |
| Oční | 7 | 28,57 | 71,43 | 0,00 |

Otázka č. 21 - Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

Tab. 41 – 2009

| | Res. | Základní | Střední odborné | Středoškolské s maturitou | Vyšší odborné | Vysokoškolské | Neuvedeno |
|------------------|------|----------|-----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 31,91 | 38,30 | 14,89 | 4,26 | 2,13 | 8,51 |
| Interní muži | 9 | 11,11 | 44,44 | 33,33 | 11,11 | 0,00 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 20,00 | 60,00 | 10,00 | 0,00 | 10,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 11,11 | 22,22 | 33,33 | 0,00 | 22,22 | 11,11 |
| ORL | 7 | 14,29 | 71,43 | 0,00 | 0,00 | 14,29 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 131 | 9,92 | 38,17 | 32,82 | 5,34 | 9,16 | 4,58 |
| Ortopedické II. | 43 | 6,98 | 48,84 | 32,56 | 0,00 | 4,65 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 12,00 | 56,00 | 20,00 | 0,00 | 8,00 | 4,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 14,46 | 43,37 | 26,51 | 2,41 | 10,84 | 2,41 |
| Chirurgické II. | 60 | 25,00 | 38,33 | 18,33 | 3,33 | 10,00 | 5,00 |
| Gynekologické | 63 | 19,05 | 44,44 | 22,22 | 3,17 | 9,52 | 1,59 |
| Porodnické | 330 | 5,76 | 33,03 | 36,06 | 5,76 | 17,27 | 2,12 |
| Dětské | 59 | 13,56 | 28,81 | 42,37 | 6,78 | 3,39 | 5,08 |
| Urologické | 98 | 10,20 | 37,76 | 25,51 | 5,10 | 13,27 | 8,16 |
| Oční | 9 | 44,44 | 11,11 | 11,11 | 11,11 | 0,00 | 22,22 |

Tab. 42 – 2010

| | Res. | Základní | Střední odborné | Středoškolské s maturitou | Vyšší odborné | Vysokoškolské | Neuvedeno |
|------------------|------|----------|-----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 35,14 | 28,83 | 24,32 | 3,60 | 4,50 | 3,60 |
| Interní muži | 60 | 16,67 | 41,67 | 23,33 | 6,67 | 8,33 | 3,33 |
| Interní II., TRN | 13 | 30,77 | 53,85 | 7,69 | 0,00 | 0,00 | 7,69 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 33,33 | 28,57 | 23,81 | 0,00 | 9,52 | 4,76 |
| ORL | 19 | 10,53 | 57,89 | 10,53 | 5,26 | 10,53 | 5,26 |
| Ortopedické I. | 170 | 8,24 | 38,82 | 31,18 | 5,29 | 12,35 | 4,12 |
| Ortopedické II. | 167 | 10,18 | 47,31 | 26,35 | 3,59 | 8,98 | 3,59 |
| Neurologické | 65 | 9,23 | 36,92 | 35,38 | 4,62 | 12,31 | 1,54 |
| Chirurgické I. | 203 | 8,87 | 51,23 | 23,15 | 1,48 | 10,84 | 4,43 |
| Chirurgické II. | 248 | 19,35 | 36,69 | 33,47 | 0,00 | 7,26 | 3,23 |
| Gynekologické | 266 | 12,41 | 39,10 | 33,08 | 4,14 | 7,89 | 3,38 |
| Porodnické | 774 | 6,98 | 30,75 | 37,86 | 5,43 | 18,09 | 0,90 |
| Dětské | 161 | 9,94 | 26,71 | 37,89 | 6,83 | 12,42 | 6,21 |
| Urologické | 167 | 11,38 | 37,72 | 31,74 | 5,39 | 8,38 | 5,39 |
| Oční | 7 | 28,57 | 14,29 | 42,86 | 0,00 | 0,00 | 14,29 |

Otázka č. 22 - Váš věk:

Tab. 43 – 2009

| | Res. | do 30 let | 31 - 45 let | 46 - 60 let | nad 60 let | Neuvedeno |
|------------------|------|-----------|-------------|-------------|------------|-----------|
| Interní ženy | 47 | 6,38 | 10,64 | 21,28 | 57,45 | 4,26 |
| Interní muži | 9 | 0,00 | 22,22 | 33,33 | 44,44 | 0,00 |
| Interní II., TRN | 10 | 0,00 | 0,00 | 20,00 | 80,00 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kožní | 9 | 11,11 | 11,11 | 33,33 | 44,44 | 0,00 |
| ORL | 7 | 14,29 | 0,00 | 28,57 | 42,86 | 14,29 |
| Ortopedické I. | 131 | 16,03 | 22,14 | 38,17 | 22,14 | 1,53 |
| Ortopedické II. | 43 | 11,63 | 16,28 | 32,56 | 32,56 | 6,98 |
| Neurologické | 25 | 8,00 | 16,00 | 36,00 | 36,00 | 4,00 |
| Chirurgické I. | 83 | 15,66 | 19,28 | 27,71 | 34,94 | 2,41 |
| Chirurgické II. | 60 | 8,33 | 13,33 | 36,67 | 41,67 | 0,00 |
| Gynekologické | 63 | 20,63 | 42,86 | 20,63 | 12,70 | 3,17 |
| Porodnické | 330 | 56,36 | 43,64 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Dětské | 59 | 40,68 | 52,54 | 0,00 | 1,69 | 5,08 |
| Urologické | 98 | 13,27 | 8,16 | 26,53 | 48,98 | 3,06 |
| Oční | 9 | 11,11 | 0,00 | 22,22 | 66,67 | 0,00 |

Tab. 44 – 2010

| | Res. | do 30 let | 31 - 45 let | 46 - 60 let | nad 60 let | Neuvedeno |
|------------------|------|-----------|-------------|-------------|------------|-----------|
| Interní ženy | 111 | 3,60 | 5,41 | 21,62 | 67,57 | 1,80 |
| Interní muži | 60 | 3,33 | 6,67 | 33,33 | 55,00 | 1,67 |
| Interní II., TRN | 13 | 15,38 | 0,00 | 38,46 | 46,15 | 0,00 |
| Ošetrovatelské | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 0,00 |
| Kožní | 21 | 23,81 | 4,76 | 38,10 | 28,57 | 4,76 |
| ORL | 19 | 5,26 | 5,26 | 47,37 | 42,11 | 0,00 |
| Ortopedické I. | 170 | 18,82 | 24,71 | 33,53 | 21,18 | 1,76 |
| Ortopedické II. | 167 | 10,78 | 22,16 | 38,92 | 26,35 | 1,80 |
| Neurologické | 65 | 1,54 | 20,00 | 32,31 | 41,54 | 4,62 |
| Chirurgické I. | 203 | 15,76 | 21,18 | 33,99 | 26,60 | 2,46 |
| Chirurgické II. | 248 | 11,69 | 26,61 | 27,42 | 33,06 | 1,21 |
| Gynekologické | 266 | 11,28 | 37,22 | 28,95 | 19,17 | 3,38 |
| Porodnické | 774 | 55,56 | 43,80 | 0,13 | 0,00 | 0,52 |
| Dětské | 161 | 38,51 | 54,04 | 1,86 | 0,00 | 5,59 |
| Urologické | 167 | 7,19 | 14,37 | 14,97 | 60,48 | 2,99 |
| Oční | 7 | 0,00 | 0,00 | 28,57 | 71,43 | 0,00 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tab. 1 - Zhodnoťte Váš příjem do zdravotnického zařízení po organizační stránce..... | 28 |
| Tab. 2 - Jak jste byl(a) spokojen(á) s čistotou v nemocnici? | 29 |
| Tab. 3 - Vyhovovala Vám doba ranního buzení? | 30 |
| Tab. 4 - Rušil Vás v noci hluk? | 31 |
| Tab. 5 - Vyhovovala Vám doba návštěv? | 32 |
| Tab. 6 - Jak byste hodnotil(a) kvalitu jídla? | 33 |
| Tab. 7 - Představili se Vám lékaři, kteří Vás léčili? | 34 |
| Tab. 8 - Dostal(a) jste během pobytu v nemocnici od lékaře dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším plánu léčby? | 35 |
| Tab. 9 - Měl(a) jste dostatek soukromí, když Vás lékař informoval o zdravotním stavu nebo léčbě? | 36 |
| Tab. 10 - Představily se Vám sestry, které se o Vás staraly? | 37 |
| Tab. 11 - Dostal(a) jste během přijetí od sestry dostatek informací o provozu a uspořádání oddělení? | 38 |
| Tab. 12 - Měl(a) jste dostatek soukromí v průběhu péče, která Vám byla poskytována sestrou? | 39 |
| Tab. 13 - Jak byste celkově hodnotil(a) péči, která Vám zde byla poskytnuta?..... | 40 |
| Tab. 14 - Do našeho zdravotnického zařízení jste přišli:..... | 41 |
| Tab. 15 - Pokud Vám naše zdravotnické zařízení doporučil lékař: | 42 |
| Tab. 16 - Byl(a) jste už někdy ošetřen(a) v jiném zdravotnickém zařízení ve stejném regionu s podobným zaměřením? | 43 |
| Tab. 17 - Pokud ano, v porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, ohodnoťte kvalitu našich služeb: | 44 |
| Tab. 18 - V porovnání s jiným zdravotnickým zařízením, které jste měl(a) možnost navštívit, hodnotíte přístup našich lékařů k Vám jako: | 45 |
| Tab. 19 - Zvolil(a) byste v případě hospitalizace opět naše zdravotnické zařízení? | 46 |
| Tab. 20 – Pohlaví? | 47 |
| Tab. 21 - Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?..... | 48 |
| Tab. 22 - Váš věk? | 49 |

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|---|----|
| Graf 1 - Grafické znázornění Tab. 1 | 28 |
| Graf 2 - Grafické znázornění Tab. 2 | 29 |
| Graf 3 - Grafické znázornění Tab. 3 | 30 |
| Graf 4 - Grafické znázornění Tab. 4 | 31 |
| Graf 5 - Grafické znázornění Tab. 5 | 32 |
| Graf 6 - Grafické znázornění Tab. 6 | 33 |
| Graf 7 - Grafické znázornění Tab. 7 | 34 |
| Graf 8 - Grafické znázornění Tab. 8 | 35 |
| Graf 9 - Grafické znázornění Tab. 9 | 36 |
| Graf 10 - Grafické znázornění Tab. 10 | 37 |
| Graf 11 - Grafické znázornění Tab. 11 | 38 |
| Graf 12 - Grafické znázornění Tab. 12 | 39 |
| Graf 13 - Grafické znázornění Tab. 13 | 40 |
| Graf 14 - Grafické znázornění Tab. 14 | 41 |
| Graf 15 - Grafické znázornění Tab. 15 | 42 |
| Graf 16 - Grafické znázornění Tab. 16 | 43 |
| Graf 17 - Grafické znázornění Tab. 17 | 44 |
| Graf 18 - Grafické znázornění Tab. 18 | 45 |
| Graf 19 - Grafické znázornění Tab. 19 | 46 |
| Graf 20 - Grafické znázornění Tab. 20 | 47 |
| Graf 21 - Grafické znázornění Tab. 21 | 48 |
| Graf 22 - Grafické znázornění Tab. 22 | 49 |

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|---|----|
| Příl. 1 - Organizační schéma společnosti..... | 63 |
| Příl. 2 - Dotazník..... | 64 |
| Příl. 3 - Tabulky s výpočty za rok 2009 a 2010..... | 69 |