

Dotazník spokojenosti hospitalizovaných pacientů/klientů (II. pololetí 2019)





Veřejná adresa dotazníku

<https://www.surveio.com/survey/d/O8X3A8B9E6R1K9P4Q>



První odpověď

05. 08. 2019



Doba trvání

1.7.2019 – 31.12.2019

Statistika respondentů

273
Počet návštěv

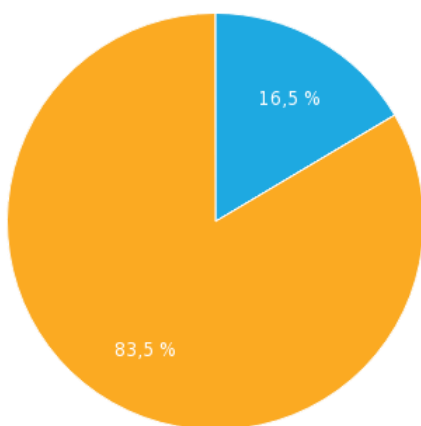
228
Počet dokončených

0
Počet nedokončených

45
Pouze zobrazení

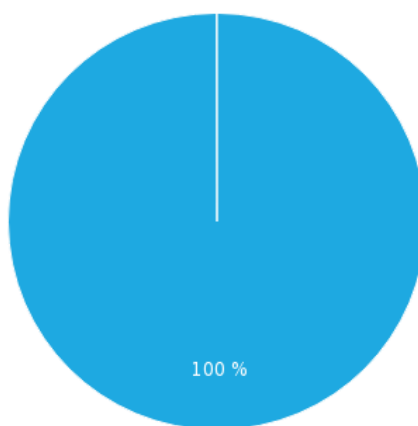
1,5 %
Návratnost

Celkem návštěv



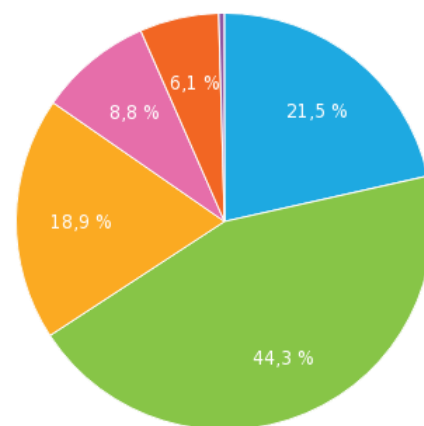
- Pouze zobrazeno (16,5 %)
- Nedokončeno (0 %)
- Dokončeno (83,5 %)

Zdroje návštěv



- Přímý odkaz (100 %)

Čas vyplňování dotazníku



- <1 min. (21,5 %)
- 1-2 min. (44,3 %)
- 2-5 min. (18,9 %)
- 5-10 min. (8,8 %)
- 10-30 min. (6,1 %)
- 30-60 min. (0,4 %)

Výsledky

1. Vyberte, na jakém oddělení jste byl(a) hospitalizován (a)?

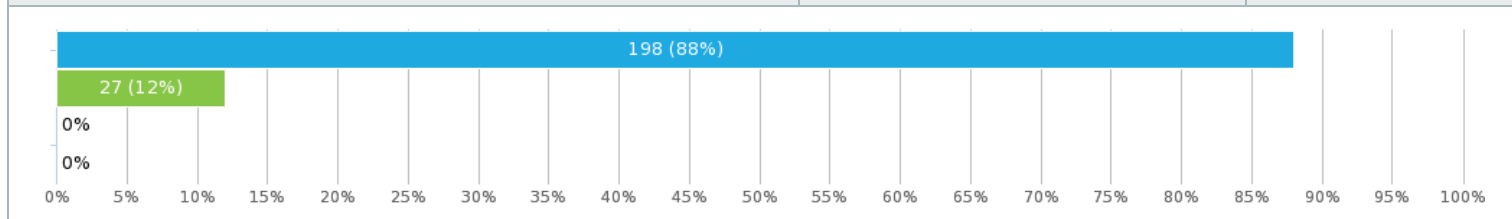
Výběr z možností, zodpovězeno **228x**, nezodpovězeno **0x**

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● CHIR - chirurgické oddělení	1	0,4 %
● DER - kožní oddělení	1	0,4 %
● GYN - gynekologické oddělení	27	11,8 %
● INF - infekční oddělení	0	0 %
● INT - interní oddělení	0	0 %
● KRD - oddělení kardiologie	20	8,8 %
● NEU - neurologické oddělení	72	31,6 %
● NOV - novorozenecké oddělení	17	7,5 %
● OGNP - oddělení geriatric a následné péče	0	0 %
● ONK - onkologické oddělení	6	2,6 %
● OPH - oční oddělení	14	6,1 %
● ORL - otorinolaryngologické oddělení	1	0,4 %
● ORT - ortopedické oddělení	6	2,6 %
● PED - dětské oddělení	23	10,1 %
● POR - porodnice	20	8,8 %
● REH - rehabilitační oddělení	2	0,9 %
● TRN - plicní oddělení	6	2,6 %
● TRM - traumatologické oddělení	8	3,5 %
● URL - urologické oddělení	4	1,8 %

2. Jak na Vás zapůsobil první kontakt s naší nemocnicí?

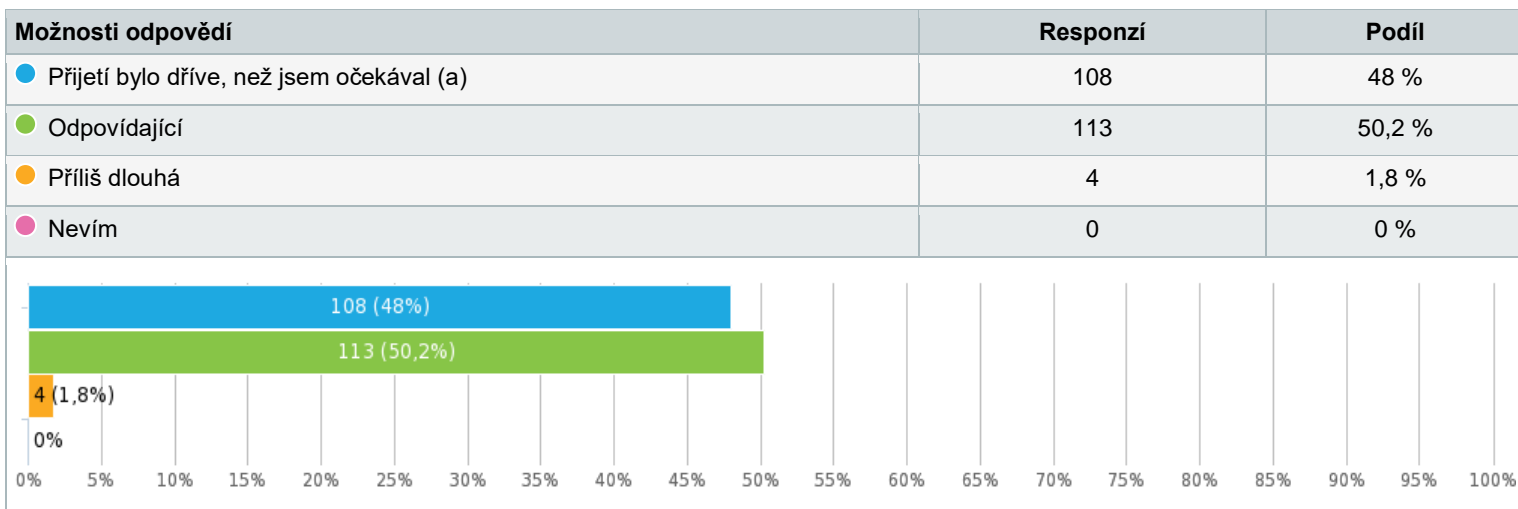
Výběr z možností, zodpovězeno **225x**, nezodpovězeno **3x**

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● Velmi dobře	198	88 %
● Průměrně	27	12 %
● Velmi špatně	0	0 %
● Nevzpomínám si	0	0 %



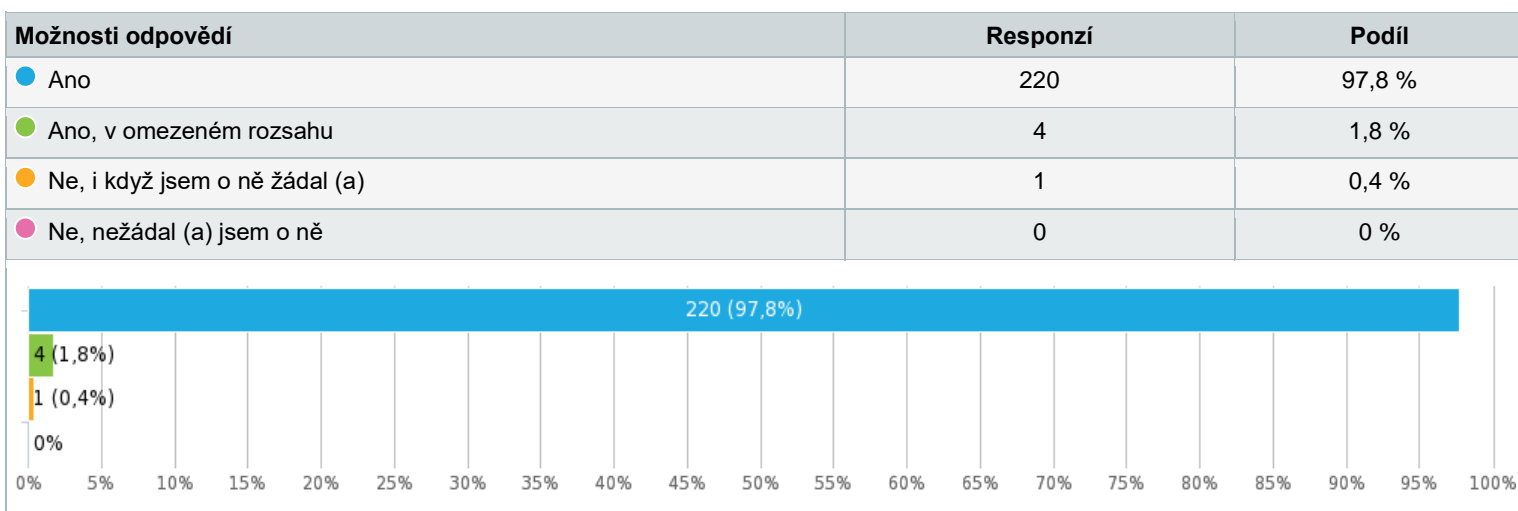
3. Jak hodnotíte dobu čekání na přijetí vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?

Výběr z možností, zodpovězeno **225x**, nezodpovězeno **3x**



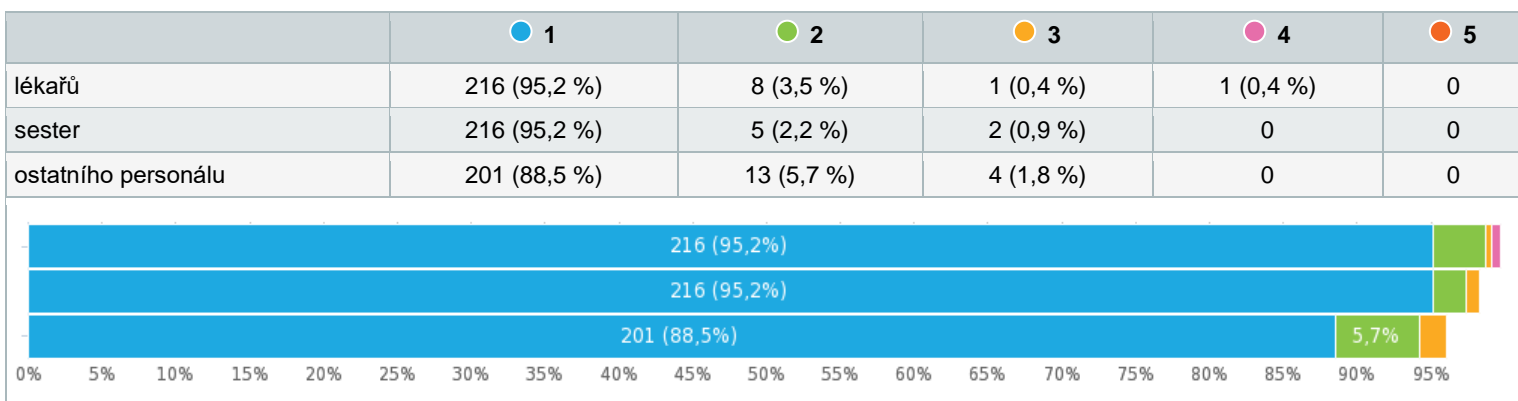
4. Dostal(a) jste při přijetí na oddělení dostatek informací k hospitalizaci?

Výběr z možností, zodpovězeno **225x**, nezodpovězeno **3x**



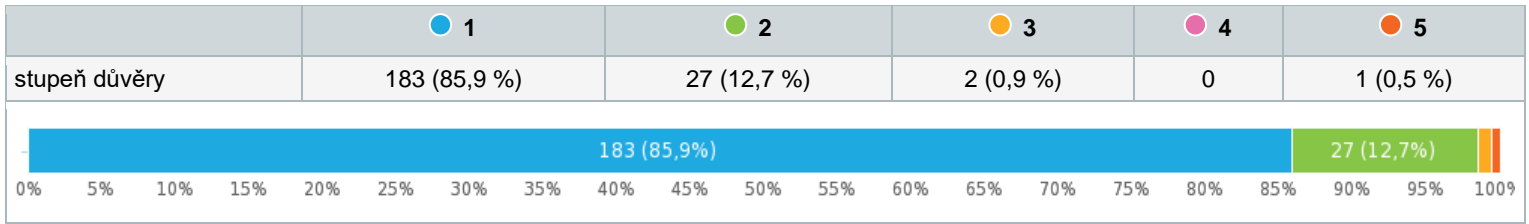
5. Jak jste byl(a) spokojen(a) s chováním personálu na oddělení, kde proběhla léčba?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **227x**, nezodpovězeno **1x**



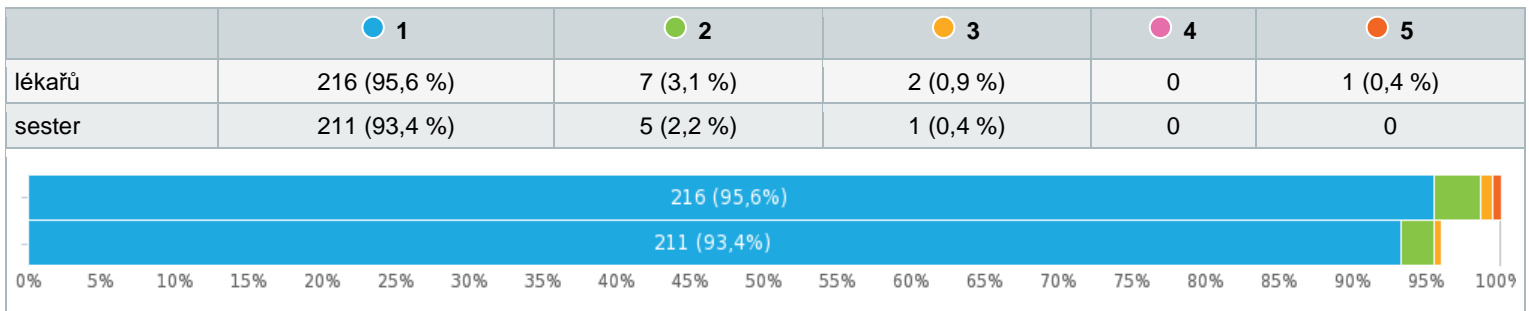
6. Jak hodnotíte informace, které Vám podal zdrav.personál o Vaší nemoci a léčbě?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **213x**, nezodpovězeno **15x**



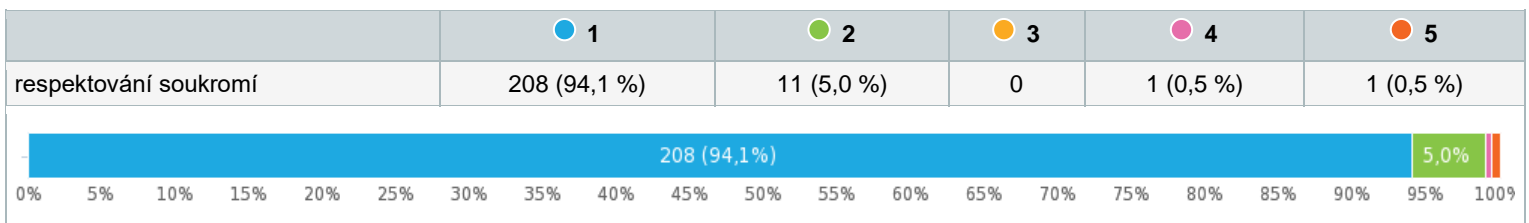
7. Jak jste byl(a) spokojen(a) se zájmem lékařů a sester a s časem, který věnovali Vaším problémům?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **226x**, nezodpovězeno **2x**



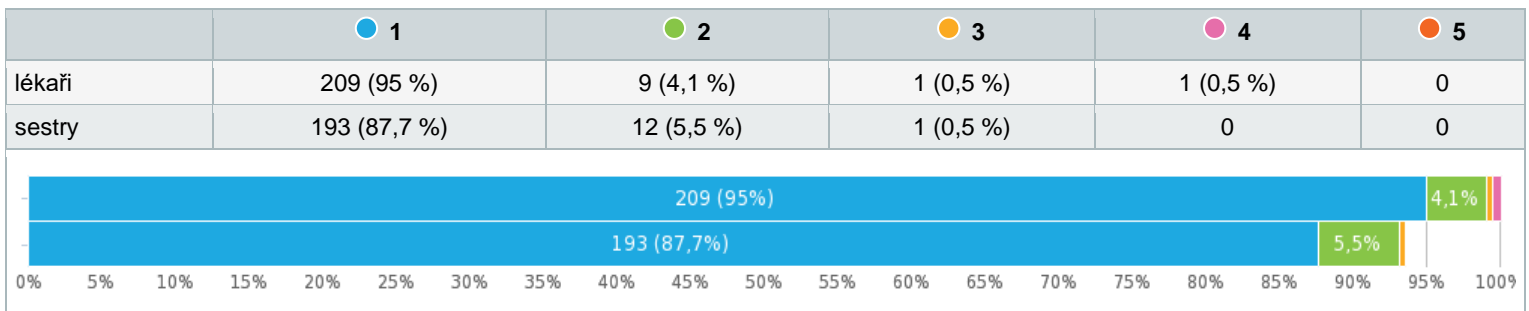
8. Byl(a) jste spokojen(a) s respektováním soukromí během hospitalizace?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **221x**, nezodpovězeno **7x**



9. Jak hodnotíte stupeň důvěry k ošetřujícímu lékaři a sestřám?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **220x**, nezodpovězeno **8x**

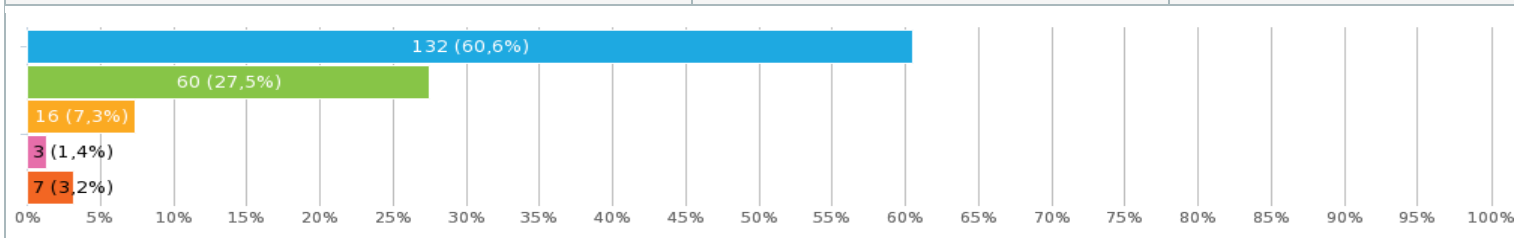


10. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

Výběr z možností, zodpovězeno **218x**, nezodpovězeno **10x**

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● Ano	132	60,6 %

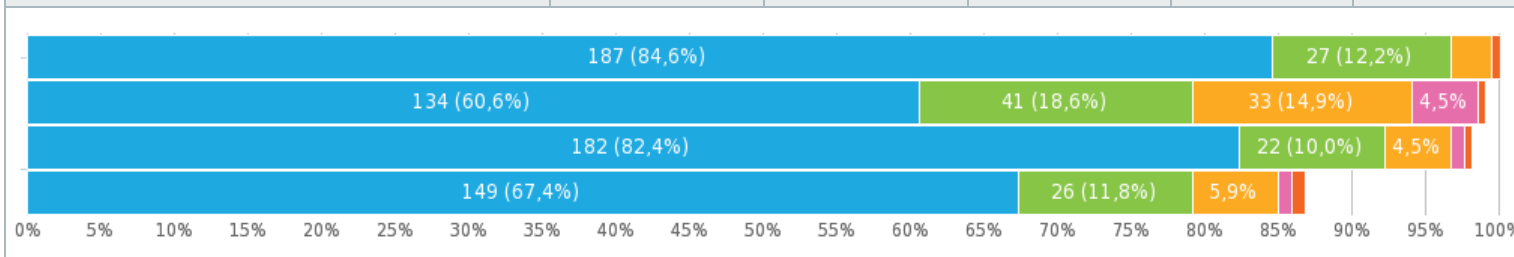
● Spíše ano	60	27,5 %
● Spíše ne	16	7,3 %
● Ne	3	1,4 %
● Nevím	7	3,2 %



11. Jak jste byl(a) spokojen(a) s následujícími službami?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **221x**, nezodpovězeno **7x**

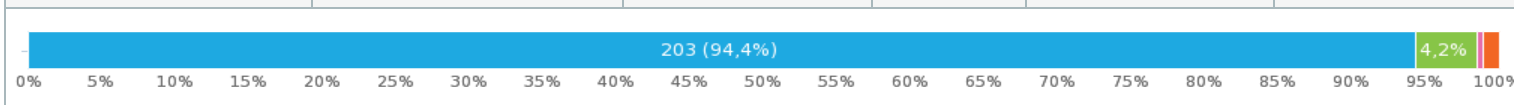
	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
ubytování	187 (84,6 %)	27 (12,2 %)	6 (2,7 %)	0	1 (0,5 %)
stravování	134 (60,6 %)	41 (18,6 %)	33 (14,9 %)	10 (4,5 %)	1 (0,5 %)
úklid a čistota pokojů, WC, koupelny	182 (82,4 %)	22 (10,0 %)	10 (4,5 %)	2 (0,9 %)	1 (0,5 %)
doplňkové služby (TV, bufet, noviny, internet atd.)	149 (67,4 %)	26 (11,8 %)	13 (5,9 %)	2 (0,9 %)	2 (0,9 %)



12. Jak hodnotíte rychlost a dosažitelnost pomoci personálu při Vašich obtížích?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **215x**, nezodpovězeno **13x**

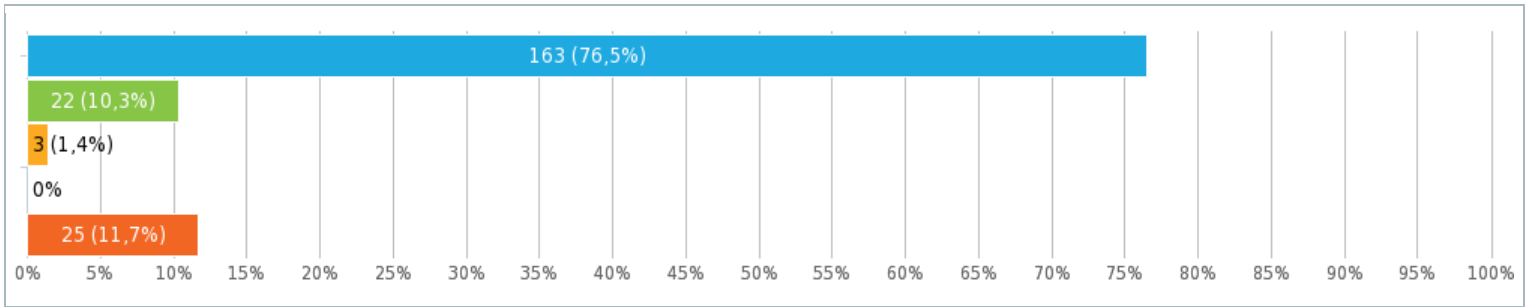
	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
hodnocení	203 (94,4 %)	9 (4,2 %)	0	1 (0,5 %)	2 (0,9 %)



13. Byl(a) jste spokojen(a) s tlumením bolesti během Vaší léčby?

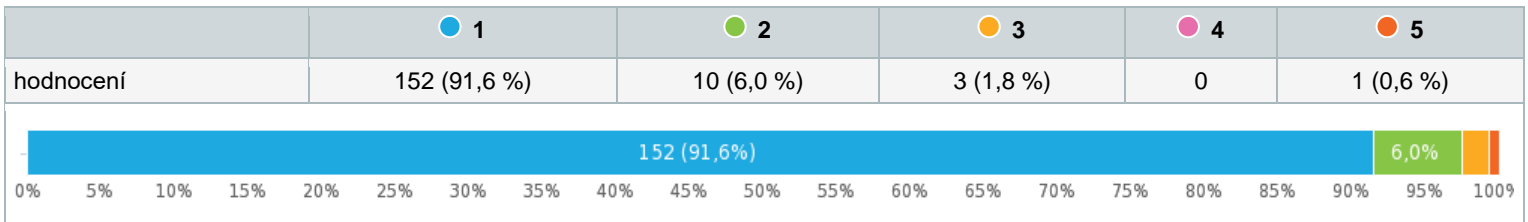
Výběr z možností, zodpovězeno **213x**, nezodpovězeno **15x**

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● Ano	163	76,5 %
● Spíše ano	22	10,3 %
● Spíše ne	3	1,4 %
● Ne	0	0 %
● Neměl(a) jsem bolest	25	11,7 %



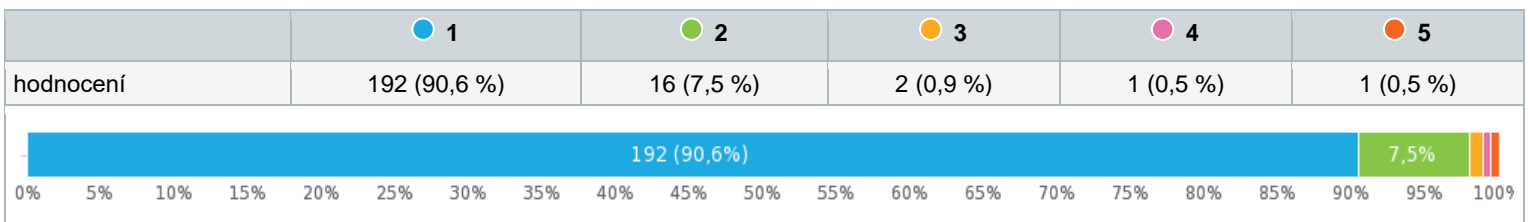
14. Jak jste byl(a) spokojen(a) se zajištěním citových a duchovních potřeb?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **166x**, nezodpovězeno **62x**



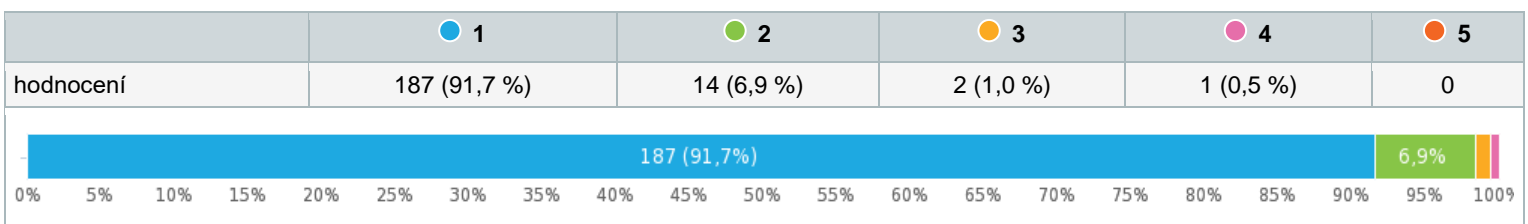
15. Vyhovoval Vám způsob seznámení s vnitřním řádem nemocnice a právy pacientů?

Matice výběru z možností, zodpovězeno **212x**, nezodpovězeno **16x**



16. Jak hodnotíte srozumitelnost informací při propuštění – o Vašem zdrav.stavu, další léčbě, na koho se máte obrátit v případě obtíží?

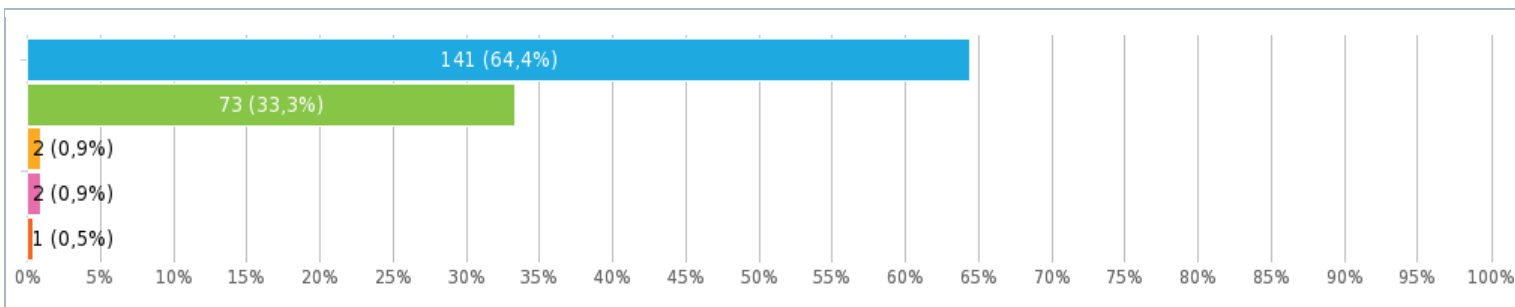
Matice výběru z možností, zodpovězeno **204x**, nezodpovězeno **24x**



17. Jak byste celkově ohodnotil(a) péči, která Vám byla v naší nemocnici poskytnuta?

Výběr z možností, zodpovězeno **219x**, nezodpovězeno **9x**

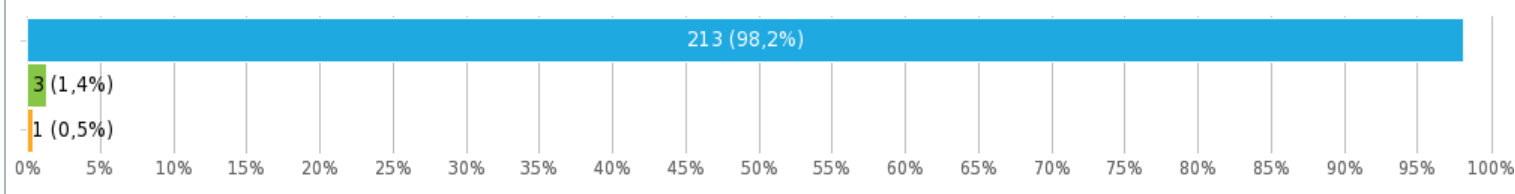
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● Výborná	141	64,4 %
● Velmi dobrá	73	33,3 %
● Dobrá	2	0,9 %
● Dostatečná	2	0,9 %
● Nedostatečná	1	0,5 %



18. Navštívíte v případě potřeby opět naši nemocnici?

Výběr z možností, zodpovězeno **217x**, nezodpovězeno **11x**

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● Ano	213	98,2 %
● Ne	3	1,4 %
● Nevím	1	0,5 %



19. Vaše připomínky, náměty ke zlepšení, pochvaly:

Textová odpověď, zodpovězeno **48x**, nezodpovězeno **180x**

DER – kožní oddělení

Toto oddělení bylo skvělé, pod vedením PRIMÁŘKY POLICAROVÉ, a ostatního zdravotního personálu.

GYN – gynekologické oddělení

Byla jsem velmi spokojena a mile překvapena s přístupem všech zdravotnických pracovníků na oddělení GYN. Děkuji a všem přeji hezké vánoční svátky. Jana Tauschová

Děkujeme za špičkový přístup personálu – porodní oddělení + šestinedělí. Zejména oceňujeme velkou ochotu, starostlivost, pečlivost a empatii, která tvoří na tomto oddělení korunu odborné erudici.

Chtěla bych moc poděkovat za skvělou péči celému týmu gynekologicko-porodnického oddělení. Úžasné jste se o nás starali a jsme rádi, že Míša přišel na svět právě zde :). Jste úžasní a přejeme vám spoustu šťastných maminek, miminek a rodin.

Děkujeme Pechovi

Chválím celý personál na tomto oddělení.

Neskutečně páchnoucí prostředek na mytí podlahy. Je to opravdu nesnesitelné.

Nevyhovovalo při přijímání na oddělení – ptaní se několikrát za sebou různým sestřím/doktorům na stejné věci (výška, váha, alergie,). Dále mi vadilo a bolelo po cestě z operačního sálu drncání postele přes prahy, z výtahu apod. A poslední 2 věci, které by zvýšily komfort pobytu – televize na pokoji a silnější wifi (často vypadávala). Děkuji

Připomínky k úklidu, stravě – ta je plná cukrů

Škoda starých koupelen a více lidí na pokojích. Personál super. Technickou jen-teplo na pokojích a velmi suchý vzduch.

Uděluji pouze pochvalu všem na oddělení. Viz záznam o pochvale.

V celém období mého pobytu v nemocnici jsem se nesečkala, že by někdo z lékařů nebo sestřiček byl nepříjemný naopak byli milí usměvaví a příjemní, a to pobyt v nemocnici pacientovi velice pomáhá. Ještě jednou všem děkuji

Velmi hodné a vstřícné a ochotné sestřičky, cítila jsem se zde velmi dobře.

Vše bylo v pořádku, až na televizi na pokoji.

CHIR – chirurgické oddělení

O pochvale se v žádném případě nedá hovořit. Z "BANÁLNÍ" operace kýly se díky zanesené infekci stala noční můra!!! 2x reoperace s vyříznutím pupíku, tzn. CELKEM 3x operace pod narkózou v průběhu cca 9 dnů, předpokládám, že to není běžný postup? A nyní jsem na neschopence již 3. měsíc. Kdo mi nahradí ušlou MZDU/ VÝDĚLEK??? Ránu mám otevřenou, jde z ní neustále hnis. Přístup lékařů je individuální... některý naprosto bez zájmu, ránu pomalu ani neshlédne, jiný ránu poctivě vyčistí a pomůže.

KRD – oddělení kardiologie

Děkuji všichni byli moc prima

Dvojka za stravu je za čochku, kterou mám moc rád, ale ve vaší nemocniční kuchyni ji opravdu neumí.

Ležím tu týden, neznám výsledky, člověk by tu dřív umřel!!!!

Nemám rád sladká jídla a tady je ho hodně

Výborná odborná péče doktorů-erudice, dobré vybavení nemocnice přístroji, příjemné jednání sester, ostatního personálu

NEU – neurologické oddělení

Děkuji celému kolektivu, byla jsem zde velmi spokojená.

Děkuji za přívětivý přístup a péči o mě a o potomka.

Chválím celý personál. Pány doktory i sestřičky. Děkuji.

Chválím všechny pracovníky a vážím si jejich přístupu a znalostí.

Moc děkuji všem na oddělení B, za přístup a péči k pacientovi.

MUDr. Richard Pešek je výjimečný lékař. Byl jsem velmi spokojen. Živný Jan

Spokojen

NOV – novorozenecké oddělení

Moje nejlepší zkušenost s tímto oddělením, děkuji celému týmu.

Velká chvála pro všechny na tomto oddělení. Mnohokrát děkuji.

ONK – onkologické oddělení

Děkuji všem za svět, který tu vytváříte

ORL – otorinolaryngologické oddělení

Překvapilo mě, jak jsou sestřičky a doktoři milí a ochotní, moc se mi zde líbilo.

OTO – ortopedicko-traumatologické oddělení

Mohla by být na pokoji tv, třeba i placená.

Pochvala a poděkování celému ortopedickému odd.+operační trakt včetně dospávacího pokoje

PED – dětské oddělení

Bufet není otevřený o víkendy-škoda, slabá Wifi, na polštářích se nedá spát, jinak dětské odd. velmi pěkné

Byla jsem hospitalizována se synem. Strava monotónní a o výživnosti zcela pochybuji. Kdo potřebuje shodit nějaké kilo zde se mu to určitě podaří.

Děkujeme

Děkujeme za milý, trpělivý a vstřícný přístup veškerého personálu. (Dětské do 6 let).

Děkujeme za milý, trpělivý a vstřícný přístup veškerého personálu. (Dětské od 6 let).

Děkuji

moc Vám všem děkuji, Tereзка si to tu užívala jak na výletě

pochvala všem

Více fantazie při tvorbě obědů

POR – porodnice

naprostá spokojenost, budeme se rádi vracet :-)

Velká pochvala celému teamu. Děkuji

REH – rehabilitační oddělení

+ Chválím flexibilitu a rychlost přijetí na lůžkové oddělení. Free Wifi a Smart TV na pokoji. Důkladná příprava/dezinfekce lůžek i pravidelný úklid. - Paní primářka RHB v @komunikaci na 1. V osobní komunikaci...vizity na 3. 1x za 9 dní možnost osobního kontaktu v mém případě. Paní zástupkyně z počátku odtažitá. Postupné zlepšení. Při snídani/večeři nejsou poskytovány ubrousky, tak jako při obědě. Nulová investice s maximálním efektem. Absence mikrovlnné trouby na jídelně/společenské místnosti

Velmi mi vadila přítomnost holubů na balkonu u nadstandardního pokoje, protože jsem alergik, můj zdravotní stav se tím zhoršil. Obrátila jsem se na lékaře a sestry, kteří byli v řešení této záležitosti totálně bezmocní. Kvalita stravování (večeře a snídaně) neodpovídala současným vědeckým poznatkům na zdravé stravování, spíš byla příkladem toho, co by pacienti vůbec neměli jíst (nekvalitní uzeniny, sladké pečivo k snídani, nedostatek vlákniny, ovoce, zeleniny)

TRN – plicní oddělení

děkuji za příjemný pobyt

personál příjemný

24. 1. 2020

Bc. Zuzana Mezerová, Mgr. David Zažímal