

Vážené kolegyně a kolegové,

V Ostravě dne 12. prosince 2023

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR – „**NEMOCNICE ČR 2023**“.

Cílem tohoto projektu je pravidelně sestavovat žebříček nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb v českých nemocnicích. Do tohoto projektu bylo osloveno **148** českých nemocnic s akutními lůžky.

Forma hlasování byla nastavena formou elektronického dotazníku a tištěného dotazníku distribuovaného v nemocnicích ČR.

Projekt předcházela rozsáhlá kampaň a mediální komunikace prostřednictvím celostátních médií – celostátní TV, denní tisk, zpravodajské portály a rozhlas. Kampaň k projektu probíhala také přímo v českých nemocnicích prostřednictvím komunikačních tiskovin za podpory managementu českých nemocnic a jejich zaměstnanců.

Projekt byl realizován v **období** od **1. února** do **31. srpna 2023**.

Celkový počet hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2023 přes **56 tisíc obyvatel ČR**.

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina
zakladatel organizace
HealthCare Institute o.p.s.

Seznam otázek	str. 4–5
Popis realizace a metodika průzkumu	str. 6
Rozdělení jednotlivých otázek podle jejich důležitosti	str. 7–8
Souhrnné informace	str. 9
Identifikace respondentů	str. 10
Výsledky v elektronické podobě	str. 11
Identifikace hlavních zjištění v dosažených výsledcích nemocnice	str. 12-40
Návrhy a doporučení	str. 41
Dále také nabízíme	str. 42-43
Profil organizace	str. 44
Kontakty	str. 45

Seznam otázek

1. Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto nemocnici?
(možnost více odpovědí) [Str. 13](#)

2. Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou? [Str. 14](#)

3. Jak jste byl/a spokojen/a s organizací a rychlostí Vašeho přijetí
do nemocnice? [Str. 15](#)

4. Byl Váš zákrok/pobyt v nemocnici plánovaný? [Str. 16](#)

5. V případě plánovaného zákroku/pobytu prosím uveďte délku
objednací doby: [Str. 17](#)

6. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby? [Str. 18](#)

7. Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného
lékařského zákroku/vyšetření? [Str. 19](#)

8. Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být
poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu? [Str. 20](#)

9. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně
a včas reagováno? [Str. 21](#)

10. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků
nebo zákrokem? [Str. 22](#)

11. Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění
z nemocnice? [Str. 23](#)

12. Uvítal/a byste možnost většího zapojení pacienta do rozhodování
o způsobu léčby? [Str. 24](#)

13. Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí? [Str. 25](#)

14. Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem? [Str. 26](#)

15. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží
na Vašem oddělení? [Str. 27](#)

16. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení? [Str. 28](#)

Seznam otázek

17. Pokud jste pociťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena? [Str. 29](#)

18. Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy? [Str. 30](#)

19. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit? [Str. 31](#)
(možnost více odpovědí)

20. Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné? [Str. 32](#)

21. Umýval si ošetřující lékař ruce před a po Vašem vyšetření? [Str. 33](#)

22. Umývala si ošetřující sestra ruce před a po Vašem vyšetření? [Str. 34](#)

23. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři? [Str. 35](#)

24. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami? [Str. 36](#)

25. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná? [Str. 37](#)

26. Máte pocit, že byl Váš pobyt v nemocnici dostatečně dlouhý vzhledem k Vašemu aktuálnímu zdravotnímu stavu? [Str. 38](#)

27. Jak hodnotíte přívětivost personálu nemocnice při komunikaci s Vámi? [Str. 39](#)

28. Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech propojení spolupráce s patientskou organizací zaměřenou na Vaše případné onemocnění? [Str. 40](#)

Popis realizace a metodika průzkumu

Cílem průzkumu bezpečnosti a spokojenosti pacientů nemocnic ČR je pomáhat zvyšovat bezpečnost a také kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR.

Děkujeme všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty.

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. Vzhledem k dostatečně vysokému počtu respondentů (v případě Fakultní nemocnice Hradec Králové to bylo 1776 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2022 odpovídalo 43 respondentů) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu. Vzhledem k nízkému počtu respondentů za rok 2022 detailní hodnotící zpráva neobsahuje meziroční srovnání.

INFORMACE ZÍSKANÉ Z DOTAZNÍKŮ BYLY SHRNUTY DO NĚKOLIKA HLAVNÍCH OBLASTÍ DLE DŮLEŽITOSTI:

Bezpečnost pacientů:

- Bezpečnost vnímaná pacienty z pohledu poskytovaných služeb v nemocnici.
- Prevence záměny pacienta.

Úroveň komunikace a informovanosti pacientů:

- Přístup personálu k pacientům.
- Poskytování kompletních a srozumitelných informací.
- Možnost konzultace zdravotního stavu pacienta.

Doplňkové otázky:

- Otázky informačního charakteru.
- Např. rozhodovací motivy pacientů při volbě nemocnice.

Prostředí nemocnice a úroveň poskytovaných služeb:

- Orientace v nemocnici, čistota a prostředí na pokoji.

Identifikace respondentů:

- Dobrovolně poskytnuté údaje nápomocné k vytvoření představy o potřebách sociodemografických skupin.
- Pohlaví respondentů, věková kategorie, dosažené vzdělání.

Rozdělení jednotlivých otázek podle jejich důležitosti

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost. Jednotlivé otázky byly seřazeny a následně jim byly přiřazeny váhy dle jejich důležitosti.

HODNOTÍCÍ KOMISE SE SHODLA NA NÁSLEDUJÍCÍM USPOŘÁDÁNÍ OTÁZEK A JEJICH VAH:

Otázky s největší vahou:

- Otázka č. 6** Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?
- Otázka č. 7** Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku/vyšetření?
- Otázka č. 9** Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?
- Otázka č. 10** Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?
- Otázka č. 13** Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí?
- Otázka č. 14** Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem?
- Otázka č. 15** Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?
- Otázka č. 18** Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?
- Otázka č. 21** Umýval si ošetřující lékař ruce před a po Vašem vyšetření?
- Otázka č. 22** Umývala si ošetřující sestra ruce před a po Vašem vyšetření?
- Otázka č. 25** Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

Otázky se střední vahou:

- Otázka č. 2** Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?
- Otázka č. 3** Jak jste byl/a spokojen/a s organizací a rychlostí Vašeho přijetí do nemocnice?
- Otázka č. 8** Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?
- Otázka č. 11** Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?
- Otázka č. 16** Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?
- Otázka č. 17** Pokud jste pociťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?
- Otázka č. 23** Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?
- Otázka č. 24** Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

Rozdělení jednotlivých otázek podle jejich důležitosti

Otázky s nejnižší vahou:

- Otázka č. 1** Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto nemocnici?
(možnost více odpovědí)
- Otázka č. 4** Byl Váš zákrok/pobyt v nemocnici plánovaný?
- Otázka č. 5** V případě plánovaného zákroku/pobytu prosím uveďte délku
objednací doby:
- Otázka č. 12** Uvítal/a byste možnost většího zapojení pacienta do rozhodování
o způsobu léčby?
- Otázka č. 20** Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?
- Otázka č. 26** Máte pocit, že byl Váš pobyt v nemocnici dostatečně dlouhý
vzhledem k Vašemu aktuálnímu zdravotnímu stavu?
- Otázka č. 28** Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech
propojení spolupráce s patientskou organizací zaměřenou
na Vaše případné onemocnění?

Doplňkové otázky:

Tyto otázky mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

Otázka č. 19 Co navrhuje v této nemocnici zlepšit? *(možnost více odpovědí)*

Otázka č. 27 Jak hodnotíte přívětivost personálu nemocnice při komunikaci s Vámi?

Pro potřeby lepšího srovnání výkonnosti nemocnic byly vytvořeny tzv. „**ideální**“ nemocnice, kde na všechny hodnocené otázky bylo odpovězeno nejlepší možnou odpovědí. Protikladem „ideální“ nemocnice je pak tzv. „**nejhorší**“ nemocnice, kde bylo naopak odpovězeno nejnevhodnějším způsobem. Na základě porovnání s těmito „extrémy“ byla vypočtena procentuální hodnota, která určuje, jak se daná nemocnice blíží ideálu.



Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje:

V roce 2023 odpovědělo celkem **1776** respondentů, z toho bylo **1694 ks** tištěnou formou (tj. **95 %**) a **82 ks** formou elektronického dotazníku (tj. **5 %**).

Úspěšnost nemocnice:

Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80 % výše rating A
- od 60 do 79 % rating B
- od 40 do 59 % rating C
- od 20 do 39 % rating D
- méně jak 19 % rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100 %) byla dosažena **úspěšnost 90,8 %**, z toho vyplývá **rating A**. **Fakultní nemocnici Hradec Králové** lze tedy hodnotit jako **velmi nadprůměrnou**.

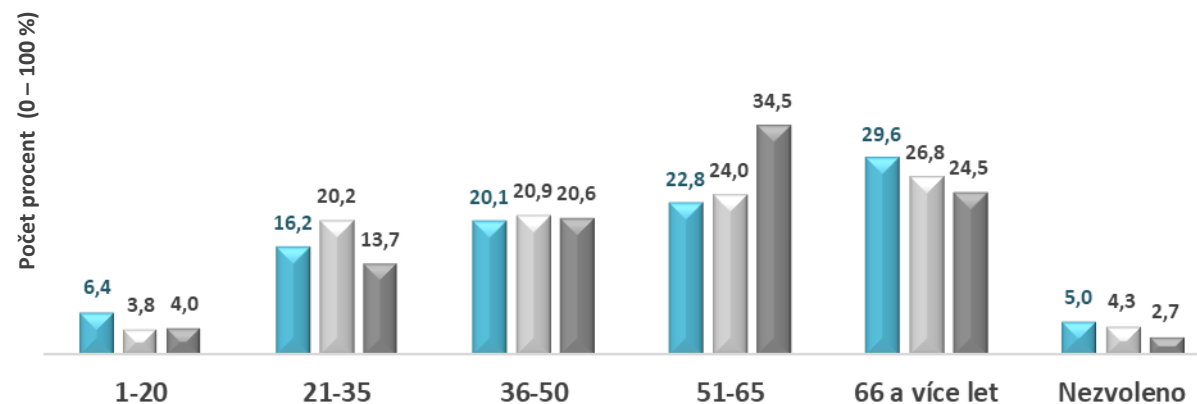
Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti:

Fakultní nemocnice Hradec Králové se s úspěšností **90,8 %** celkově umístila na **4.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **29.** místě v rámci celorepublikového žebříčku, do kterého vstupují všechny nemocnice s minimálním počtem 100 hlasů.

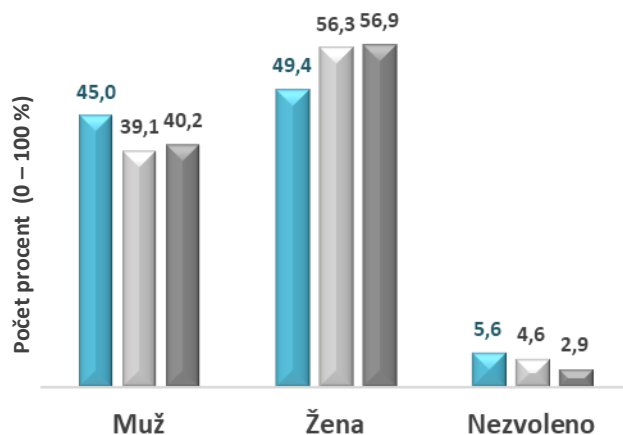
Identifikace respondentů



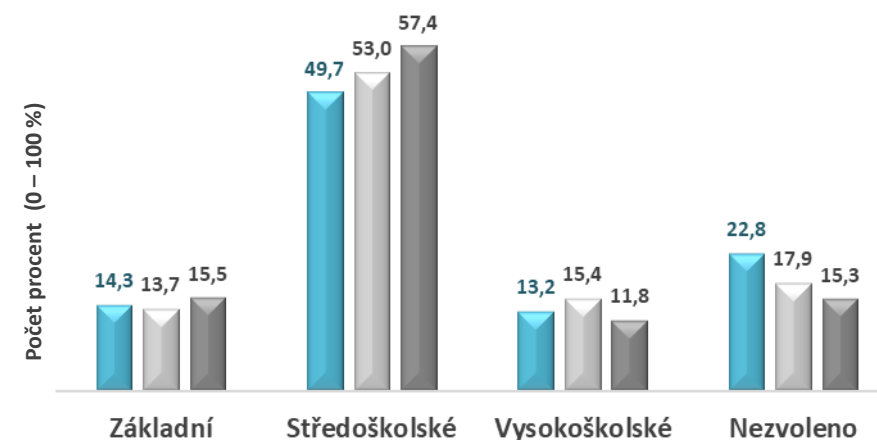
Rozdělení respondentů podle věku:



Rozdělení respondentů nemocnice podle pohlaví:



Rozdělení respondentů podle dosaženého vzdělání:



Výsledky v elektronické podobě

Výsledky Vaší nemocnice v elektronické podobě naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/nemocnice-cr-2023/vyhodnoceni-ankety-volba-nemocnice-cr-2023-z-pohledu-pacientu-nemocnic.html>

Výsledky Vaší nemocnice v letech 2022 – 2023 v elektronické podobě zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/nemocnice-cr-2023/porovnani-vysledku-nemocnic-za-roky-2022-a-2023-z-pohledu-pacientu-nemocnic.html>

HESLO PRO VAŠI NEMOCNICI JE:

91cgb7zd

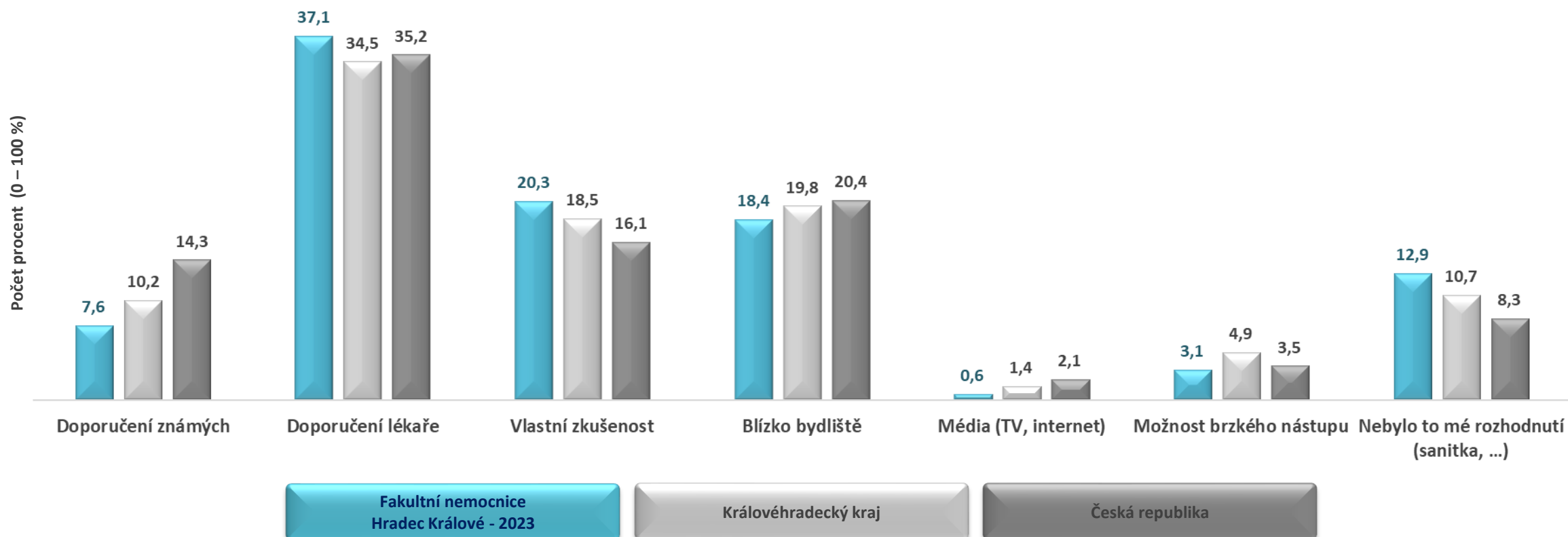
**Výše uvedené odkazy na výsledky v elektronické podobě budou pro Vaši nemocnici dostupné do 31. 12. 2024.
Grafické vyhodnocení jednotlivých otázek je součástí této detailní hodnotící zprávy.*

IDENTIFIKACE HLAVNÍCH ZJIŠTĚNÍ V DOSAŽENÝCH VÝSLEDCÍCH NEMOCNICE



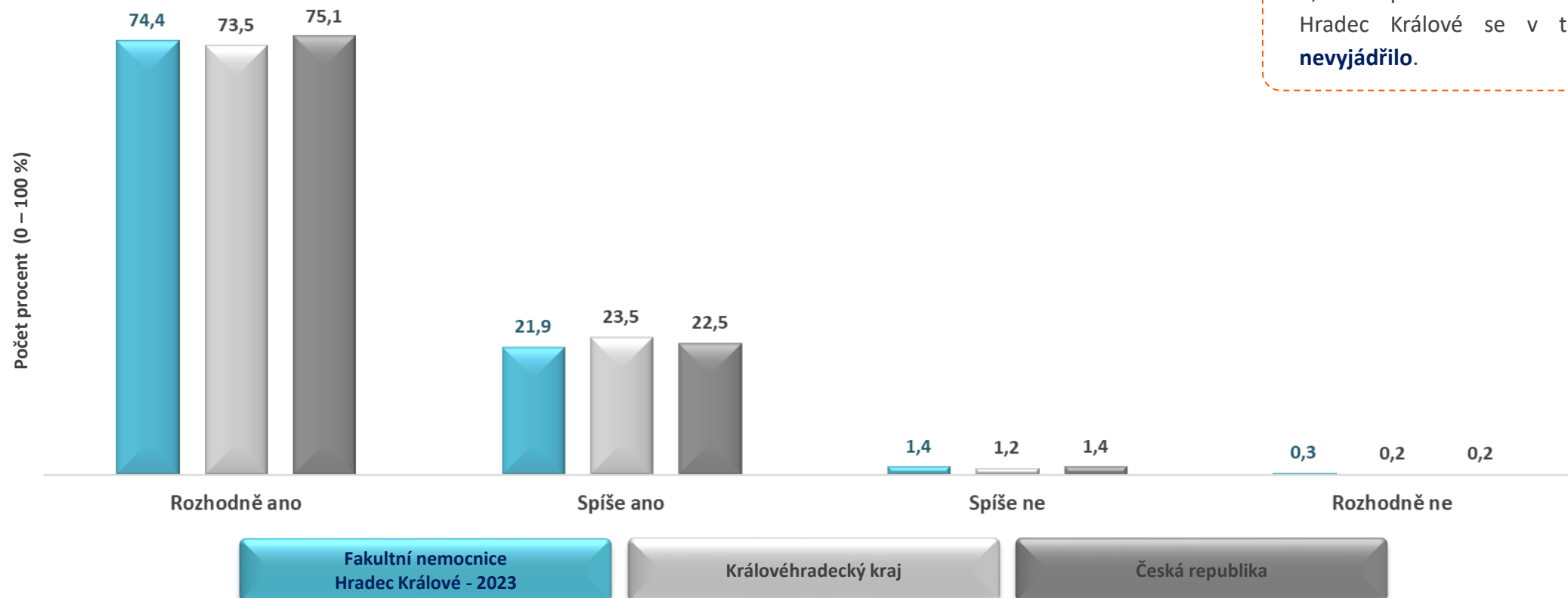
Otázka č. 1: Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto nemocnici? (možnost více odpovědí)

Doporučením známých se řídilo 7,6 % respondentů, tj. 6,7 procentních bodů pod průměrem ČR (14,3 %). Nejčastěji se pacienti rozhodovali pro tuto nemocnici na základě **doporučení lékaře** (37,1 %). **Vlastní zkušeností** se řídilo 20,3 % hospitalizovaných pacientů. **Blízko bydliště** mělo nemocnici 18,4 % pacientů. Na základě **médií (TV, internet)** se rozhodlo 0,6 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. **Možnost brzkého nástupu** ovlivnila rozhodování u 3,1 % dotazovaných pacientů. 12,9 % respondentů uvedlo, že se při výběru nemocnice **nejednalo o jejich rozhodnutí (sanitka, ...)**.



Otázka č. 2: Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?

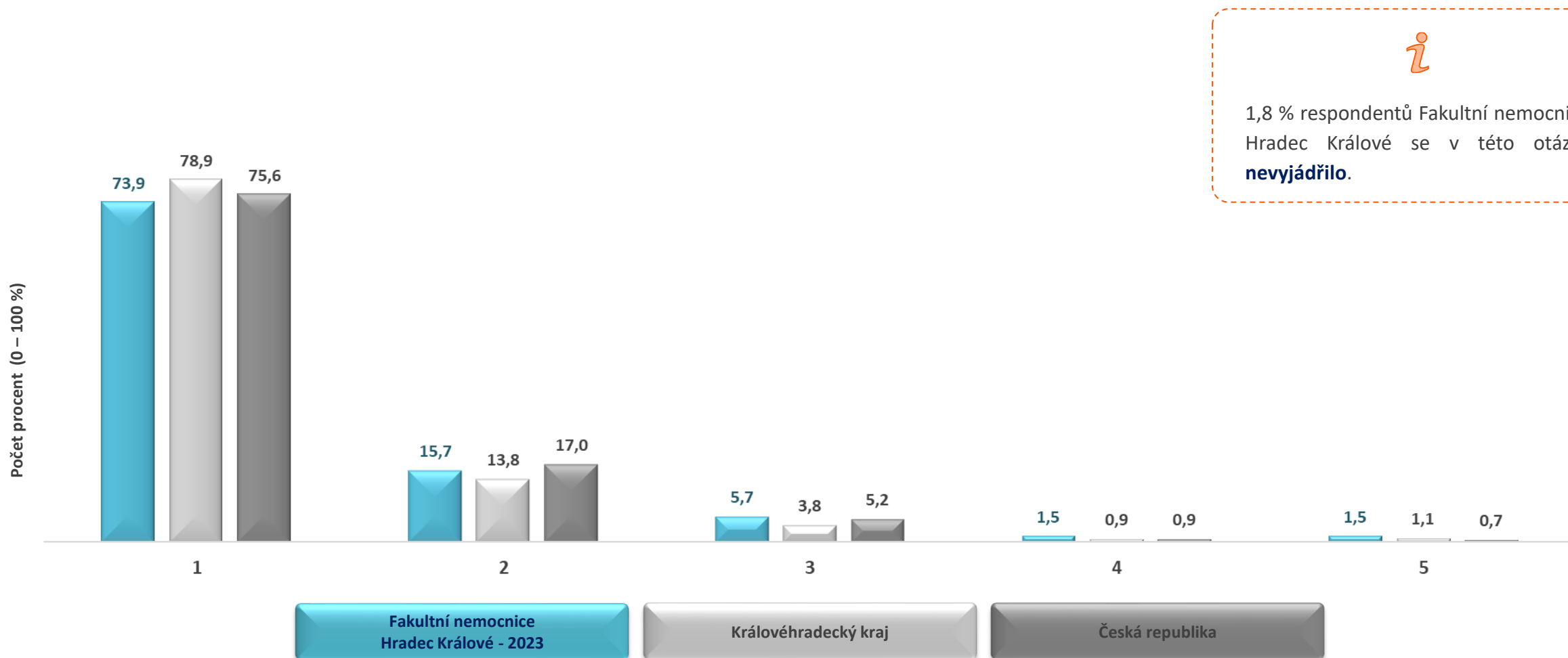
Do Fakultní nemocnice Hradec Králové přišlo **rozhodně s důvěrou** 74,4 % respondentů. **Spíše s důvěrou** zde přišlo 21,9 % hospitalizovaných pacientů. 1,4 % dotazovaných pacientů přišlo do nemocnice **spíše s nedůvěrou**. **Rozhodně s nedůvěrou** přišlo do Fakultní nemocnice Hradec Králové 0,3 % hospitalizovaných pacientů.



2,1 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

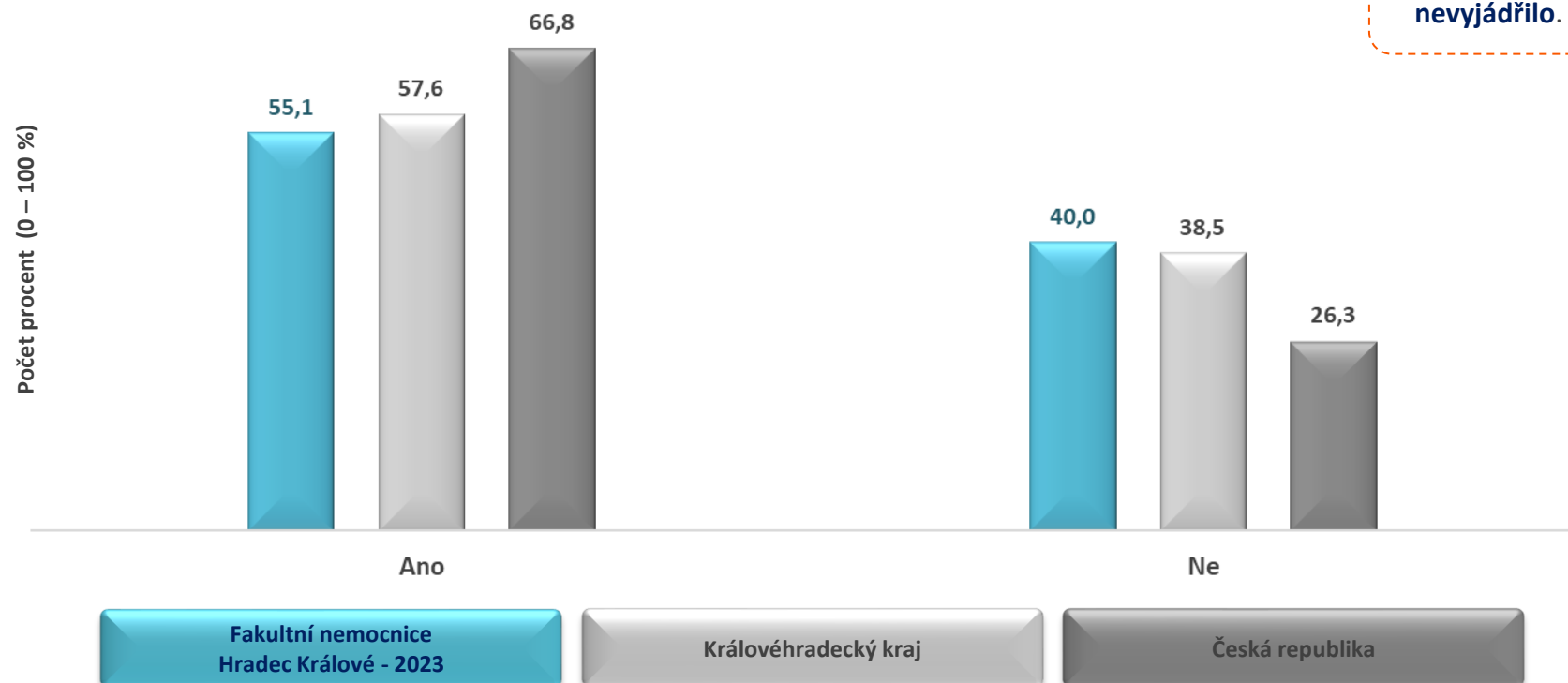
Otázka č. 3: Jak jste byl/a spokojen/a s organizací a rychlostí Vašeho přijetí do nemocnice?

S organizací a rychlostí přijetí do nemocnice bylo **1 - maximálně spokojeno** 73,9 % respondentů, tj. 5 procentních bodů pod průměrem kraje (78,9 %). **2 - spokojeno** bylo 15,7 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 5,7 % hospitalizovaných pacientů bylo **3 - spokojeno s výhradami**. 1,5 % dotazovaných bylo s organizací a rychlostí přijetí do nemocnice **4 - nespokojeno**. 1,5 % respondentů bylo **5 - velmi nespokojeno**.



Otázka č. 4: Byl Váš zákrok/pobyt v nemocnici plánovaný?

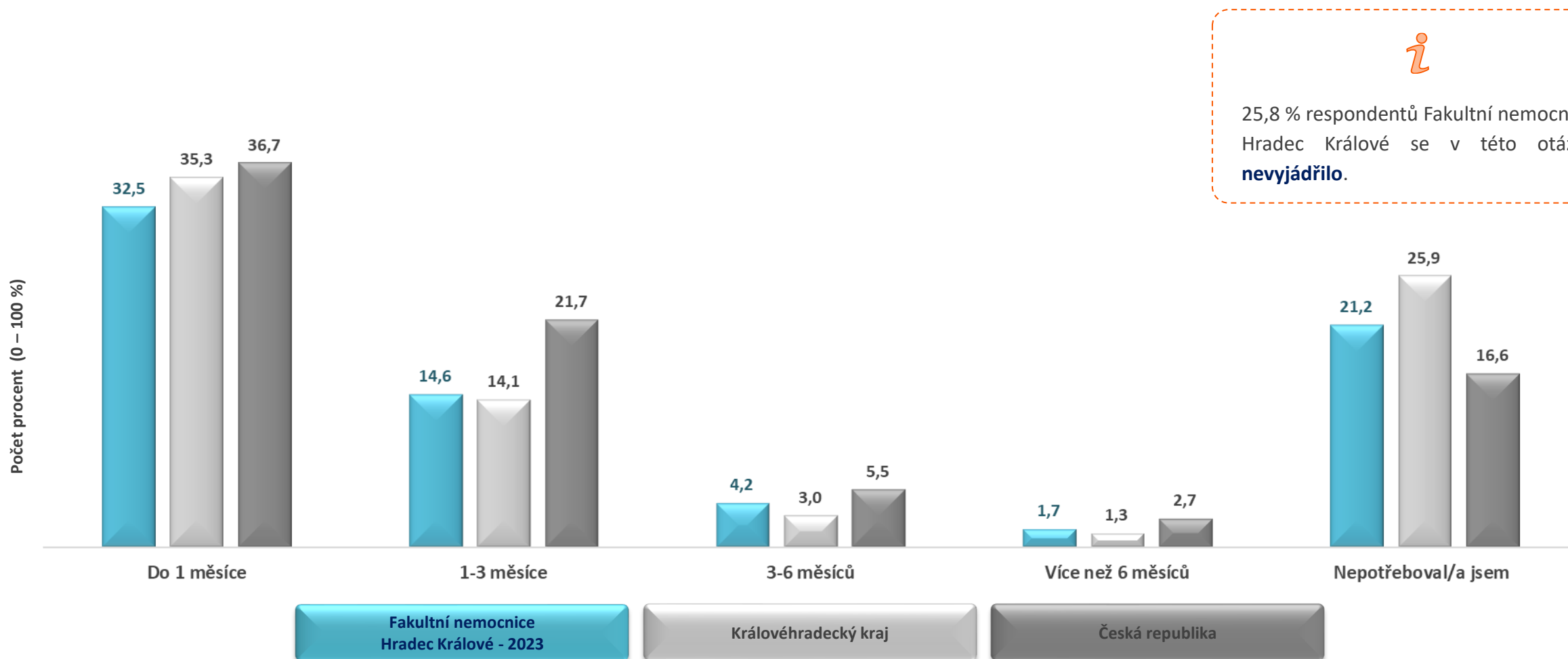
55,1 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové **mělo** v nemocnici **plánovaný zákrok/pobyt**, tj. 11,7 procentních bodů pod průměrem ČR (66,8 %). 40 % pacientů **nemělo** v nemocnici **plánovaný zákrok/pobyt**, tj. 13,7 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (26,3 %).



4,9 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

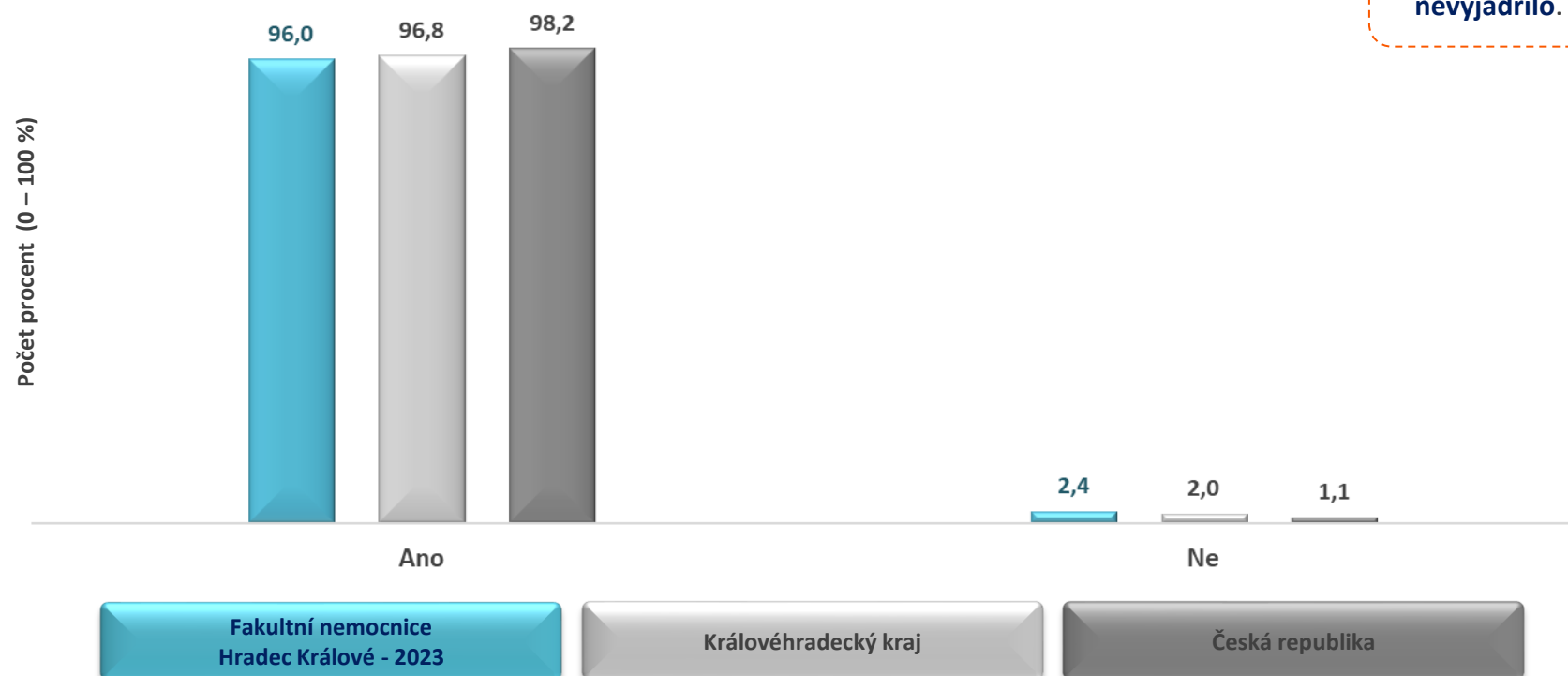
Otázka č. 5: V případě plánovaného zákroku/pobytu prosím uveďte délku objednací doby:

Nejčastěji pacienti čekali na svůj zákrok/pobyt **do 1 měsíce** (32,5 %). **1-3 měsíce** čekalo na svůj plánovaný zákrok/pobyt 14,6 % respondentů, tj. 7,1 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (21,7 %). **3-6 měsíců** čekalo na svůj plánovaný zákrok/pobyt 4,2 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. **Více než 6 měsíců** čekalo na svůj plánovaný zákrok/pobyt 1,7 % respondentů. 21,2 % dotazovaných pacientů **nepotřebovalo** plánovaný zákrok/pobyt.



Otázka č. 6: Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?

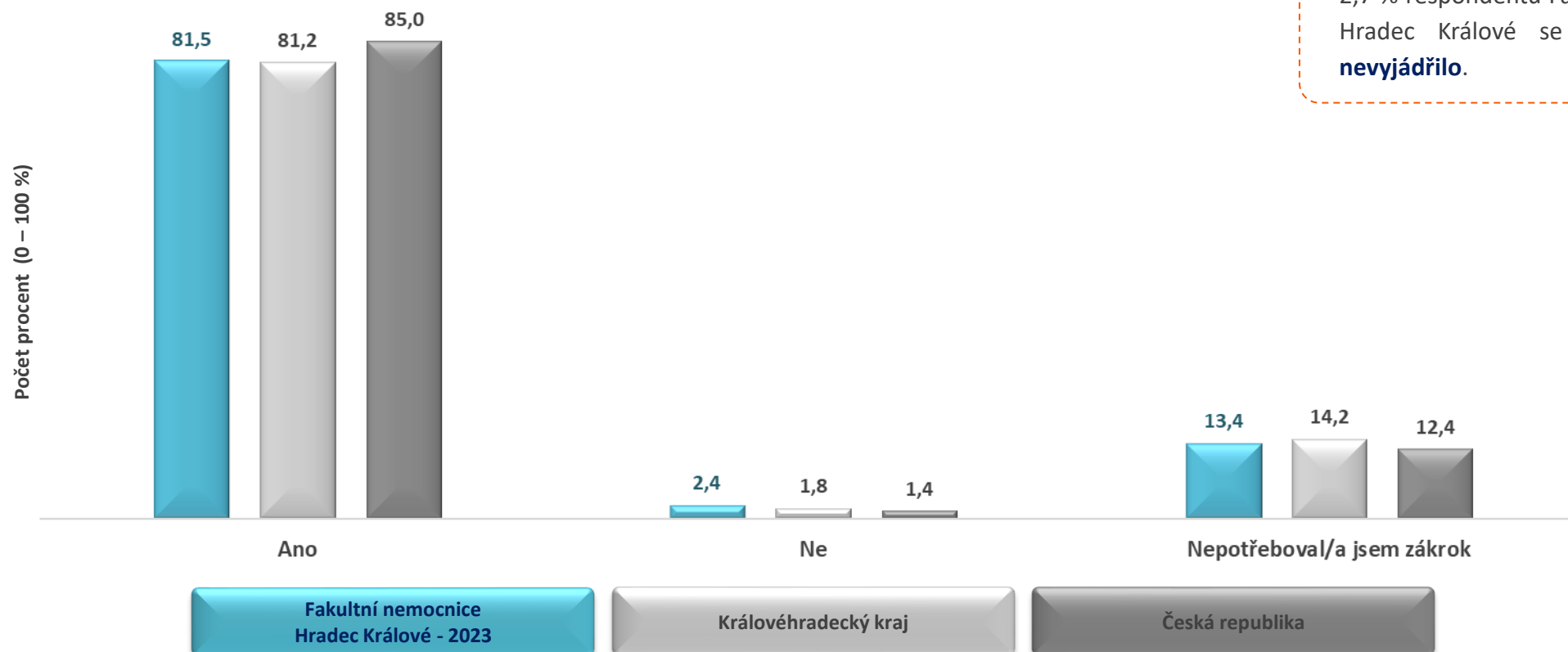
Se srozumitelným vysvětlením navrženého postupu léčby bylo **spokojeno** 96 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. Se srozumitelností vysvětlení navrženého postupu léčby **nebylo spokojeno** 2,4 % respondentů.



1,6 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 7: Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku/vyšetření?

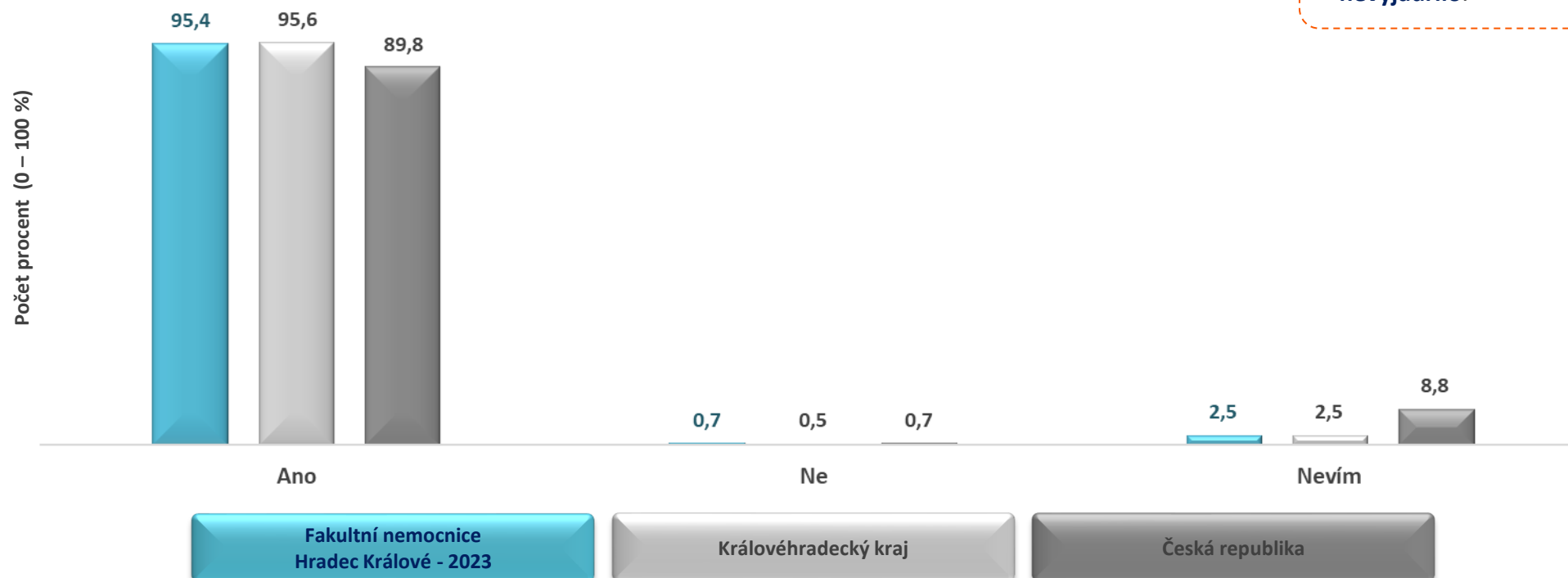
Srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku/vyšetření **potvrdilo** 81,5 % hospitalizovaných pacientů. 2,4 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové **nepotvrdilo** srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku/vyšetření. 13,4 % respondentů **nepotřebovalo** zákrok/vyšetření.



2,7 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 8: Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

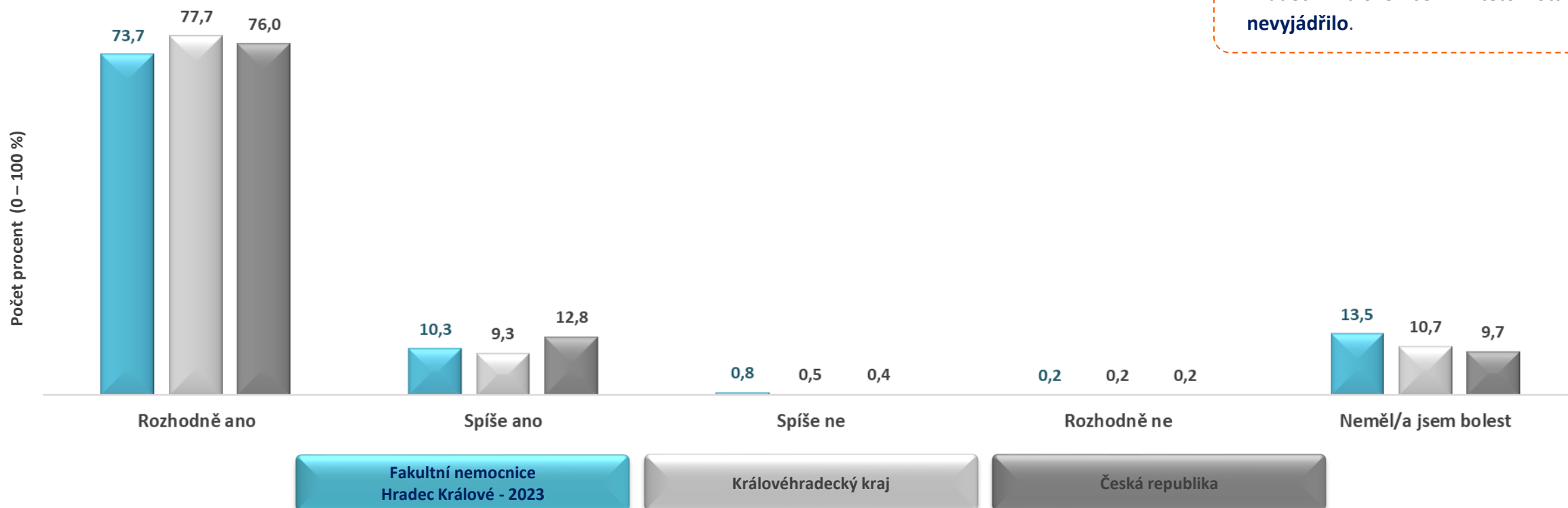
Srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta **potvrdilo** 95,4 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. 5,6 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (89,8 %). 0,7 % dotazovaných pacientů **nepotvrdilo** srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o jejich zdravotním stavu. 2,5 % respondentů zvolilo variantu odpovědi „nevím“.



1,4 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 9: Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?

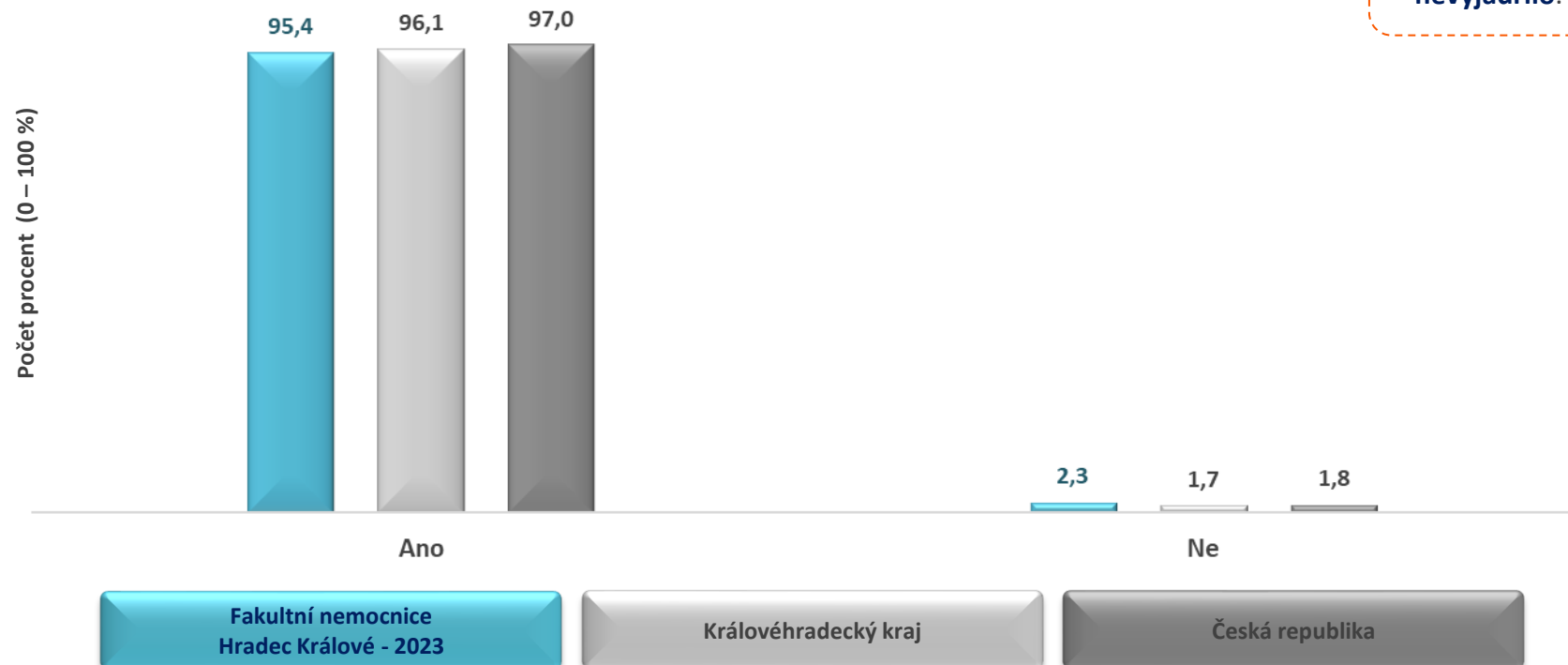
Oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při bolestech hospitalizovaných pacientů ohodnotilo **rozhodně kladně** 73,7 % dotazovaných. 10,3 % respondentů ohodnotilo tuto oblast **spíše kladně**. Tato oblast byla ohodnocena **spíše záporně** 0,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. **Rozhodně záporně** ohodnotilo účinnost a včasnost reakce ošetřujícího personálu při bolestech 0,2 % respondentů. **Bolest nepociťovalo** 13,5 % pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.



1,6 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 10: Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáním léků nebo zákrokem?

Ověřování jména pacienta před podáním léků či zákrokem **potvrdilo** 95,4 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 2,3 % respondentů ověřování jména pacienta před podáním léků či zákrokem **nepotvrdilo**.

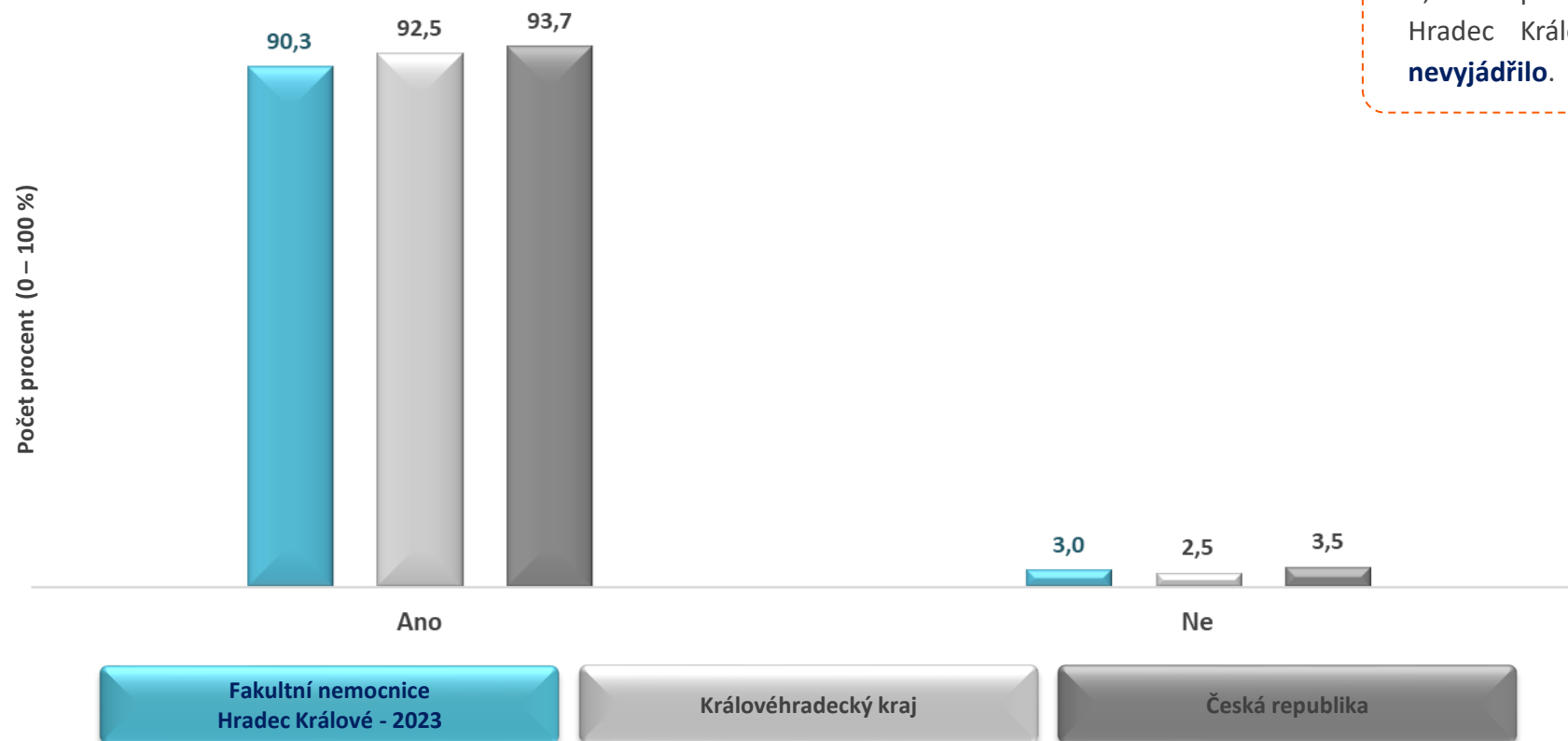


2,3 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 11: Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?



Seznámení s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice **potvrdilo** 90,3 % hospitalizovaných pacientů. 3 % respondentů **nepotvrdilo** seznámení s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice.



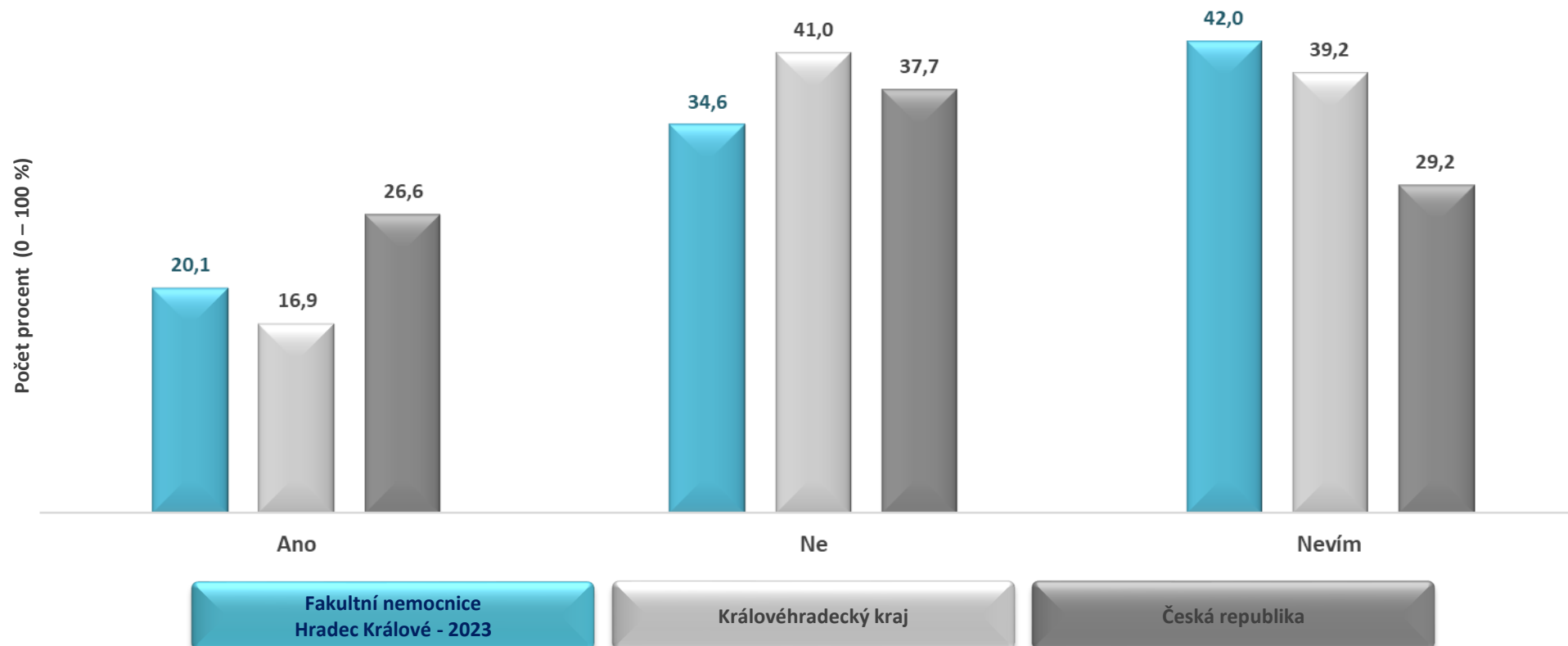
6,7 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 12: Uvítal/a byste možnost většího zapojení pacienta do rozhodování o způsobu léčby?

Možnost většího zapojení pacienta do rozhodování o způsobu léčby by **uvítalo** 20,1 % hospitalizovaných pacientů, tj. 6,5 procentních bodů pod průměrem ČR (26,6 %). Tuto možnost by **neuvítalo** 34,6 % respondentů, tj. 6,4 procentní body pod krajským průměrem (41 %). 42 % hospitalizovaných pacientů **nevědělo**, zda by uvítalo možnost většího zapojení se do rozhodování o způsobu léčby.

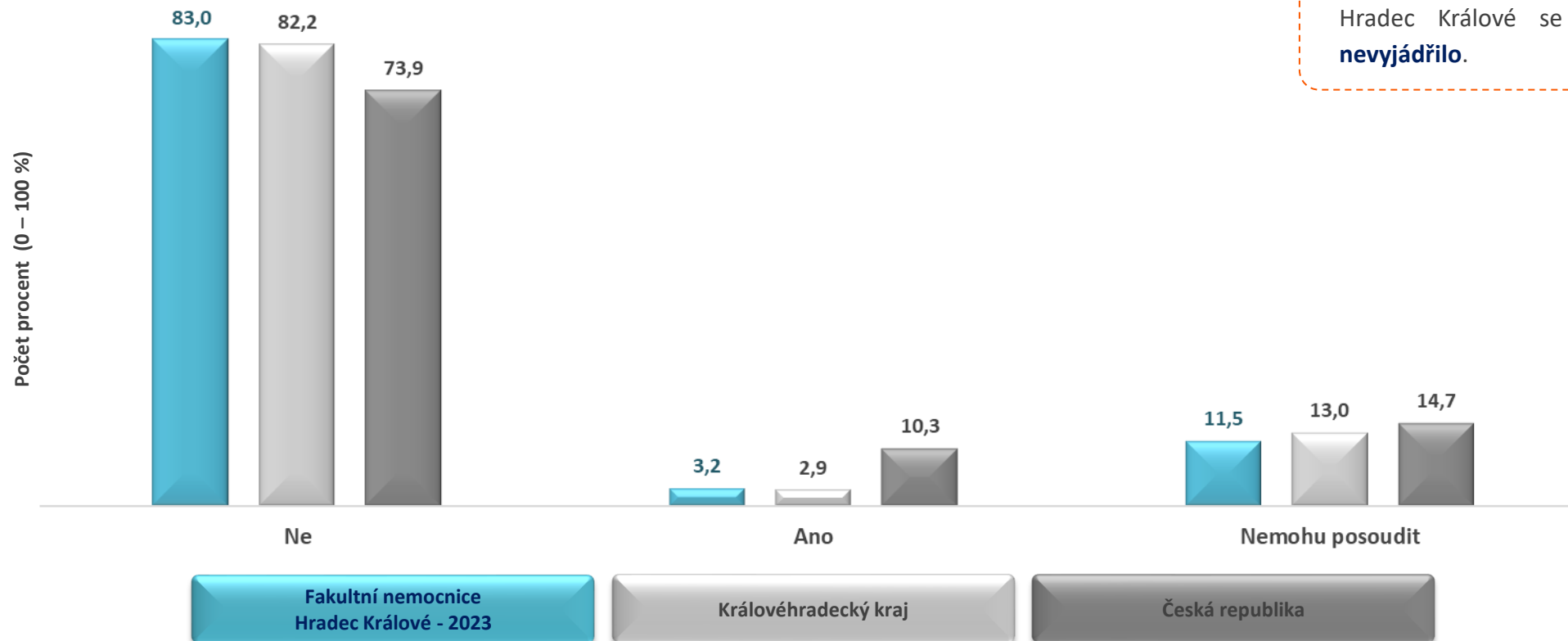


3,3 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřila**.



Otázka č. 13: Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí?

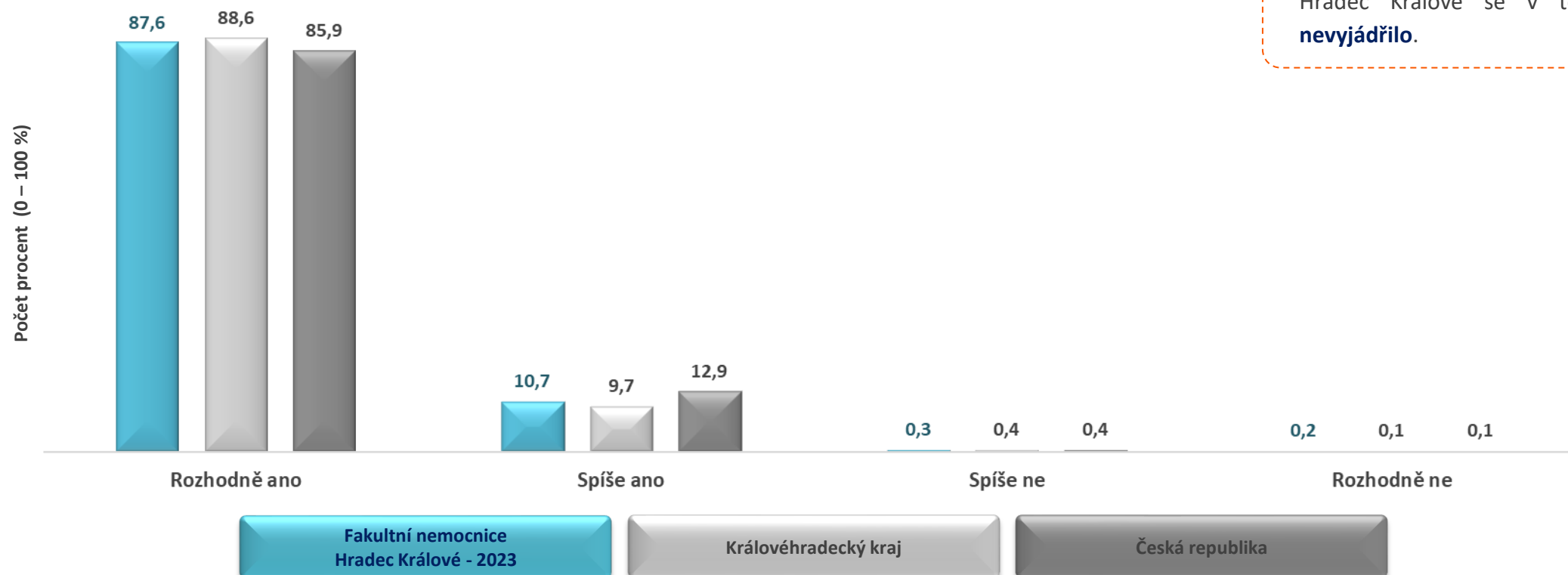
83 % hospitalizovaných pacientů potvrdilo, že se **nenakazilo** žádnou infekcí nebo nemocí, tj. 9,1 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (73,9 %). 3,2 % dotazovaných zvolilo, že se při pobytu v nemocnici **nakazilo** infekcí nebo nemocí, tj. 7,1 procentních bodů pod průměrem ČR (10,3 %). Variantu odpovědi „**nemohu posoudit**“ zvolilo 11,5 % respondentů.



2,4 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 14: Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem?

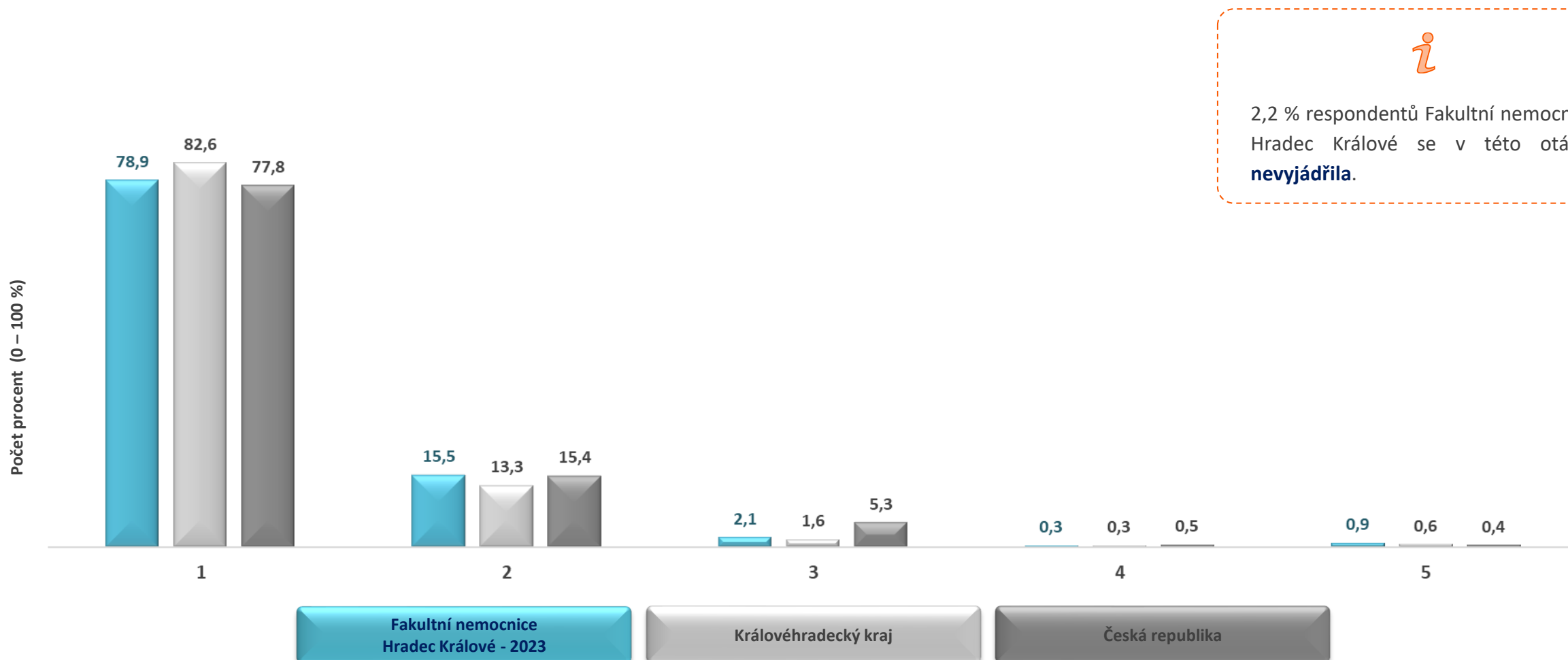
Pocit jednání s úctou a respektem **rozhodně mělo** 87,6 % hospitalizovaných pacientů. Tento pocit **spíše mělo** 10,7 % respondentů. 0,3 % dotazovaných pacientů **spíše nemělo** pocit jednání s úctou a respektem. Tento pocit **rozhodně nemělo** 0,2 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.



1,2 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

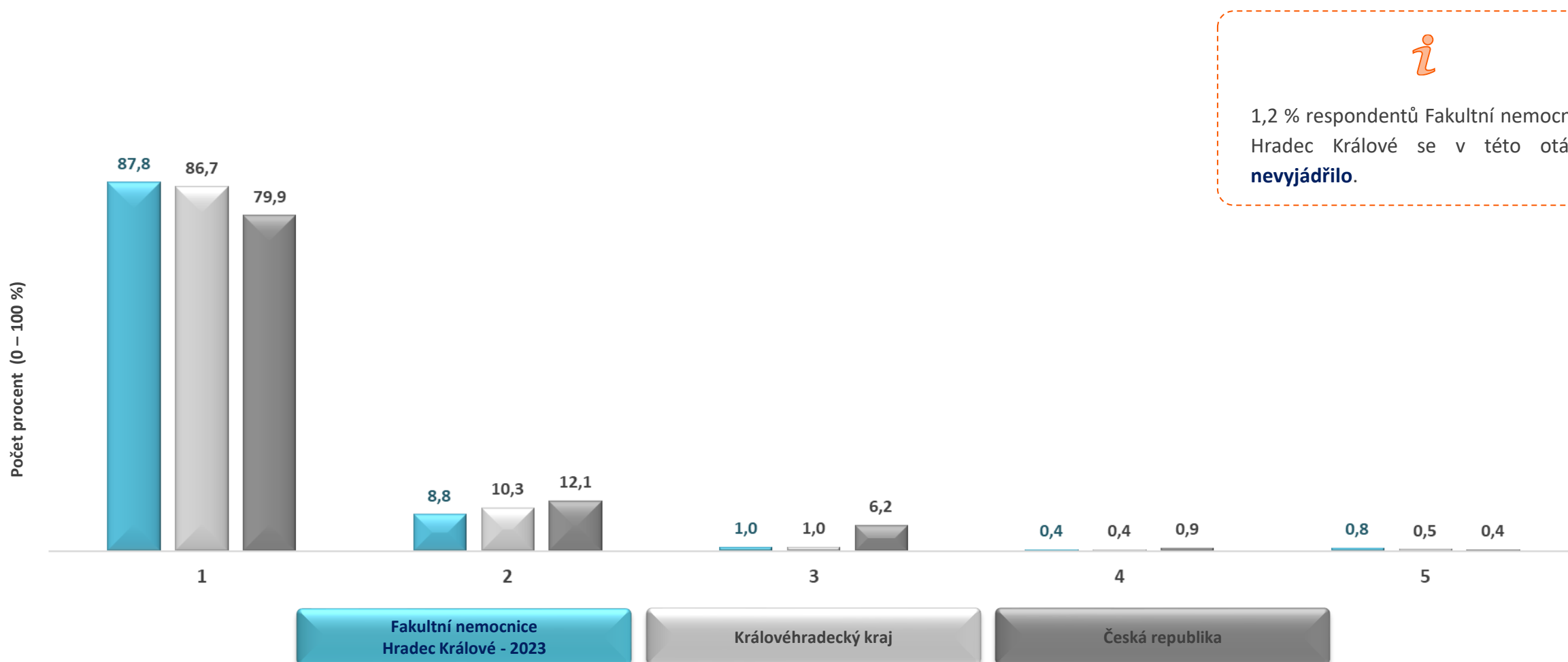
Otázka č. 15: Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

S bezpečností na jednotlivých odděleních z hlediska možných krádeží bylo **1 - maximálně spokojeno** 78,9 % dotazovaných. **2 - spokojeno** bylo 15,5 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 2,1 % hospitalizovaných pacientů bylo **3 - spokojeno s výhradami**. 0,3 % dotazovaných bylo s bezpečností na jednotlivých odděleních z hlediska možných krádeží **4 - nespokojeno**. 0,9 % respondentů bylo **5 - velmi nespokojeno**.



Otázka č. 16: Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?

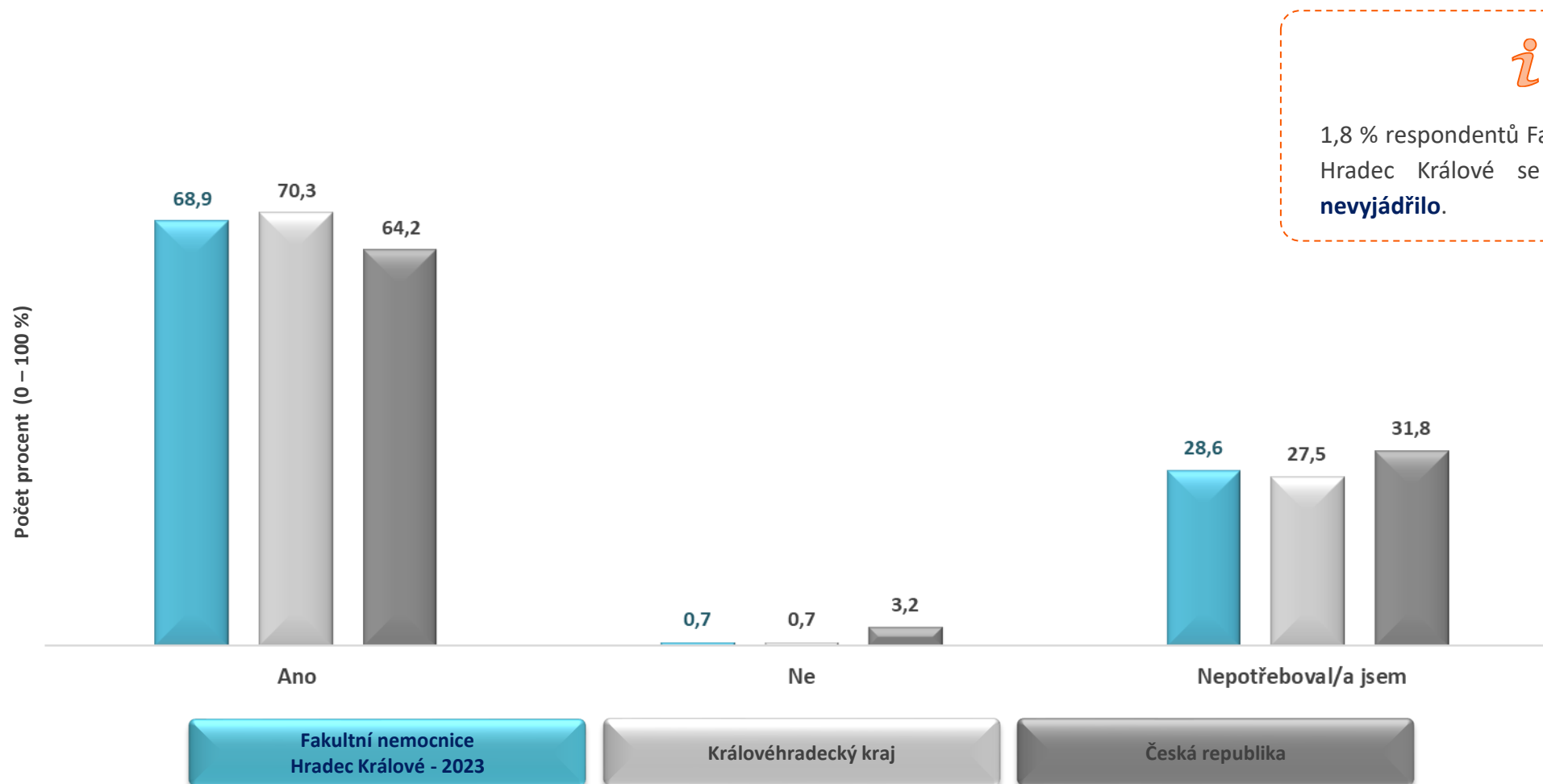
1 - maximálně spokojeno s čistotou na jednotlivých odděleních bylo 87,8 % respondentů, tj. 7,9 procentních bodů nad průměrem ČR (79,9 %). 8,8 % hospitalizovaných pacientů bylo s čistotou na oddělení **2 - spokojeno**. 1 % hospitalizovaných pacientů bylo **3 - spokojeno s výhradami**, tj. 5,2 procentní body pod celorepublikovým průměrem (6,2 %). 0,4 % dotazovaných bylo s čistotou na oddělení **4 - nespokojeno**. 0,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové bylo **5 - velmi nespokojeno**.



Otázka č. 17: Pokud jste pocítoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?



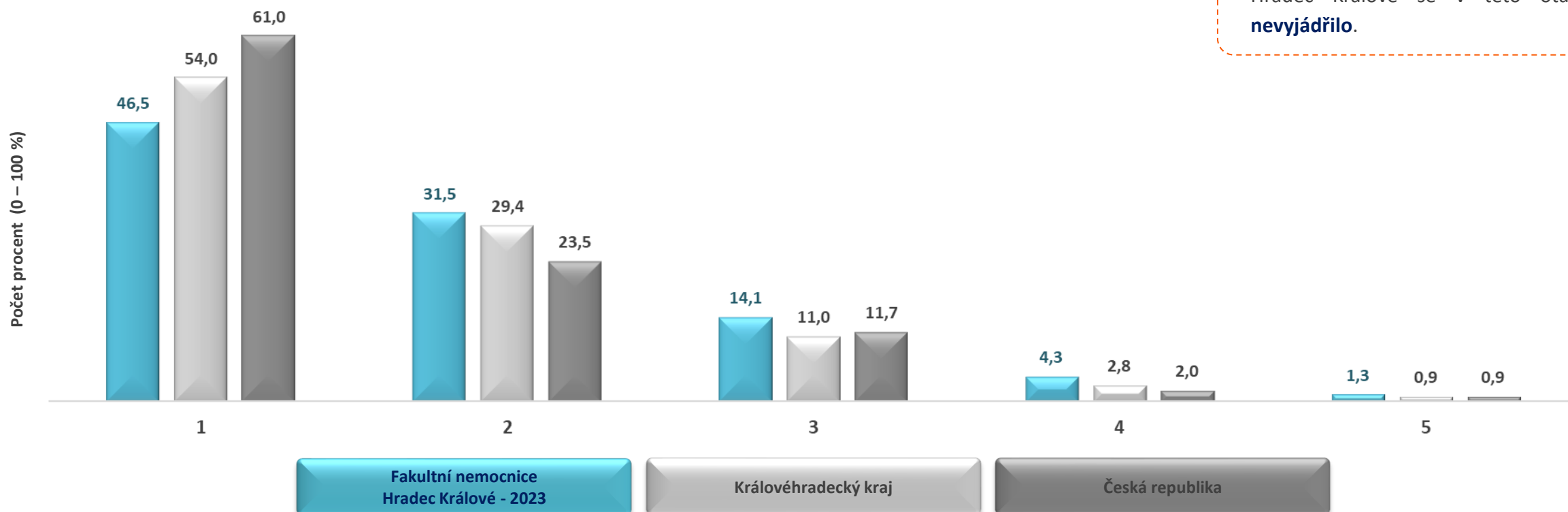
Vyslyšení potřeby pohovořit si **potvrdilo** 68,9 % pacientů. 0,7 % respondentů vyslyšení potřeby pohovořit si **nepotvrdilo**. Pohovořit si **nepotřebovalo** 28,6 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.



1,8 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 18: Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?

46,5 % respondentů uvedlo, že bylo **1 - maximálně spokojeno** s kvalitou podávané stravy, tj. 7,5, respektive 14,5 procentních bodů pod průměrem kraje (54 %) a ČR (61 %). 31,5 % dotazovaných bylo **2 - spokojeno**, tj. 8 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (23,5 %). **3 - spokojeno s výhradami** bylo s kvalitou podávané stravy 14,1 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 4,3 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů bylo s kvalitou podávané stravy **4 - nespokojeno**. 1,3 % respondentů bylo s kvalitou podávané stravy **5 - velmi nespokojeno**.



2,3 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

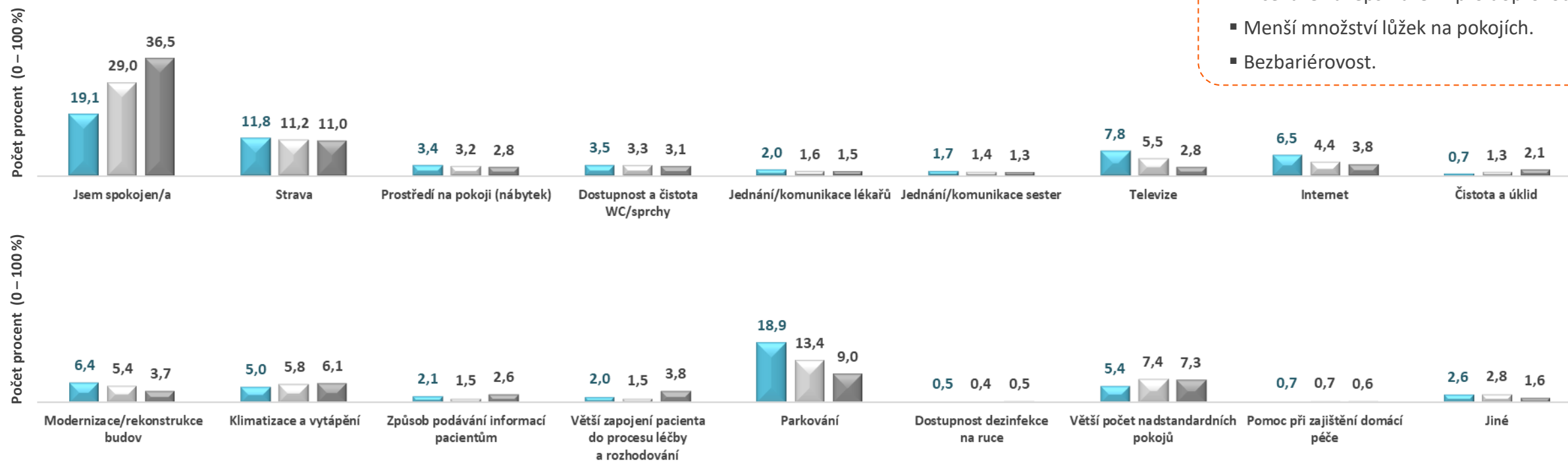
Otázka č. 19: Co navrhujete v této nemocnici zlepšit? (možnost více odpovědí)

V oblasti zlepšení (mimo **vyjádření spokojenosti** v 19,1 % případů) nejčastěji respondenti volili **parkování** (18,9 %), **stravu** (11,8 %) a **televizi** (7,8 %).



DALŠÍ VOLNÉ ODPOVĚDI, KTERÉ SE NEVYSKYTOVALY MEZI NABÍZENÝMI:

- Větší množství sociálních zařízení.
- Více lůžek a lepší zázemí pro doprovod.
- Menší množství lůžek na pokojích.
- Bezbariérovost.



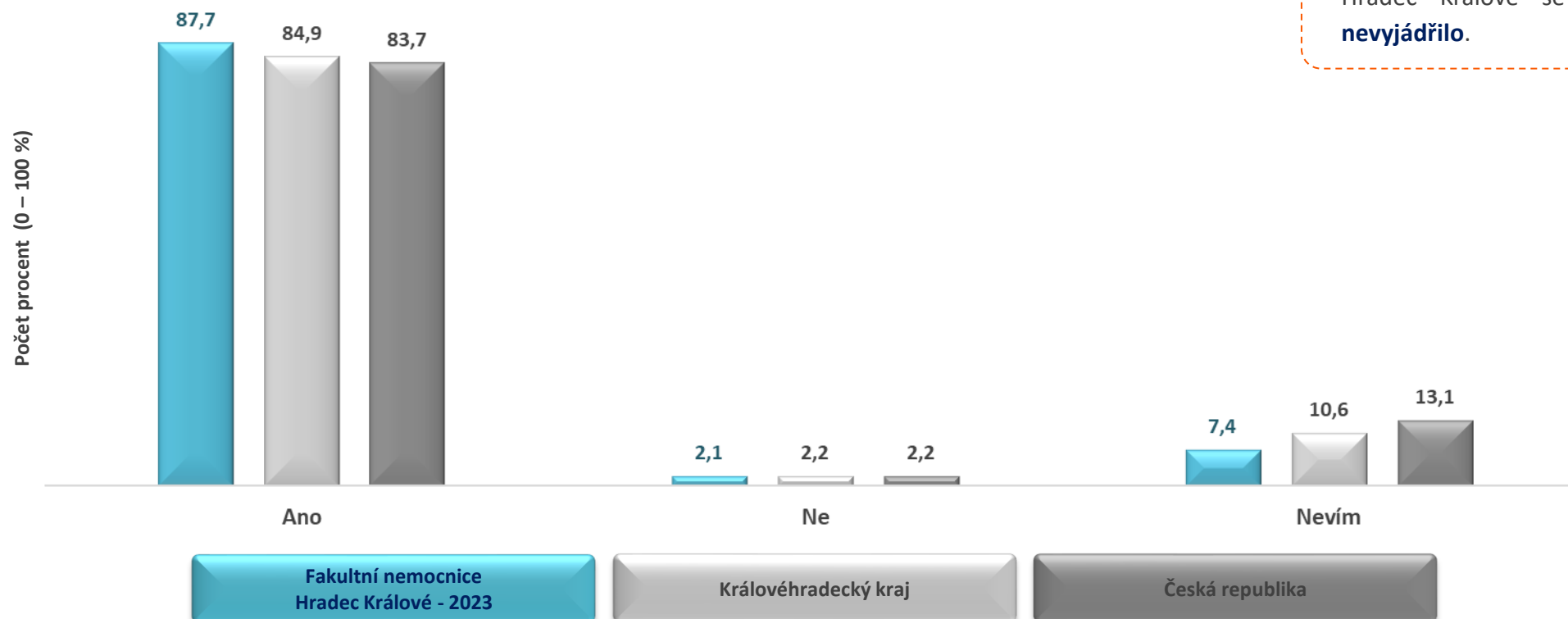
Fakultní nemocnice
Hradec Králové - 2023

Královéhradecký kraj

Česká republika

Otázka č. 20: Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?

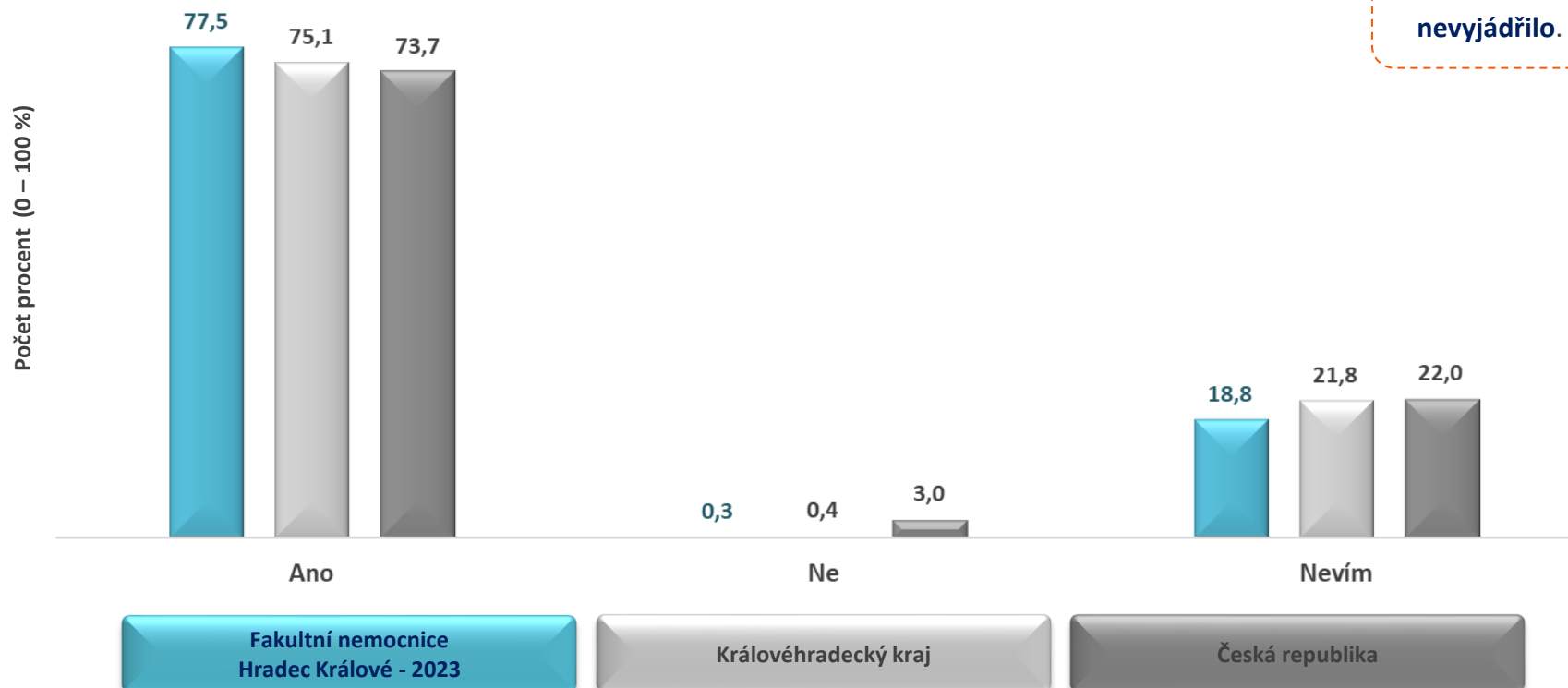
Spokojenost s orientačním systémem v nemocnici vyjádřilo 87,7 % respondentů. Pro 2,1 % pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové **nebylo** orientační značení v nemocnici srozumitelné. 7,4 % hospitalizovaných pacientů zvolilo variantu odpovědi „nevím“.



2,8 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 21: Umýval si ošetřující lékař ruce před a po Vašem vyšetření?

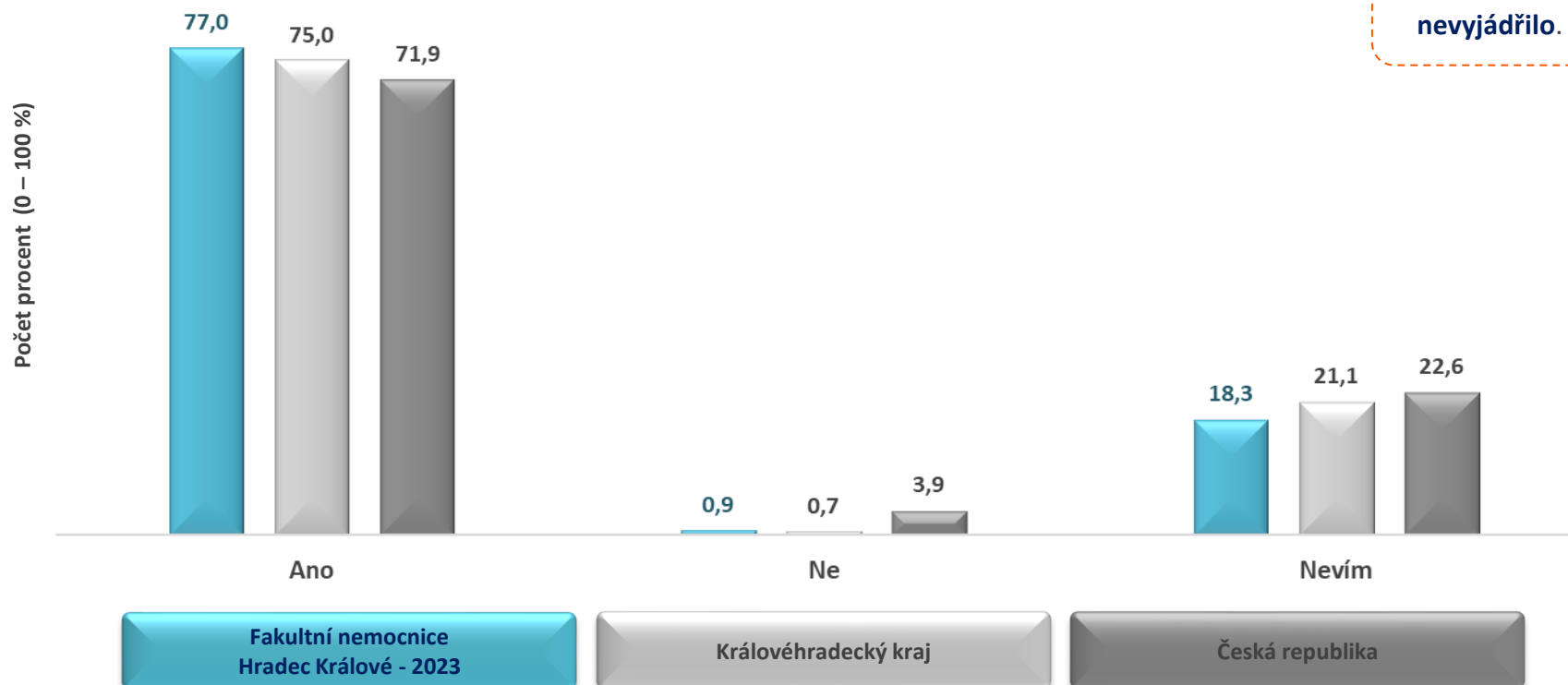
77,5 % dotazovaných pacientů **potvrdilo**, že si lékař umýval ruce před a po jejich vyšetření. 0,3 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů **nepotvrdilo**, zda si lékař umýval ruce. 18,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové **nevědělo**, zda si lékař umýval ruce před a po jejich vyšetření.



3,4 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 22: Umývala si ošetřující sestra ruce před a po Vašem vyšetření?

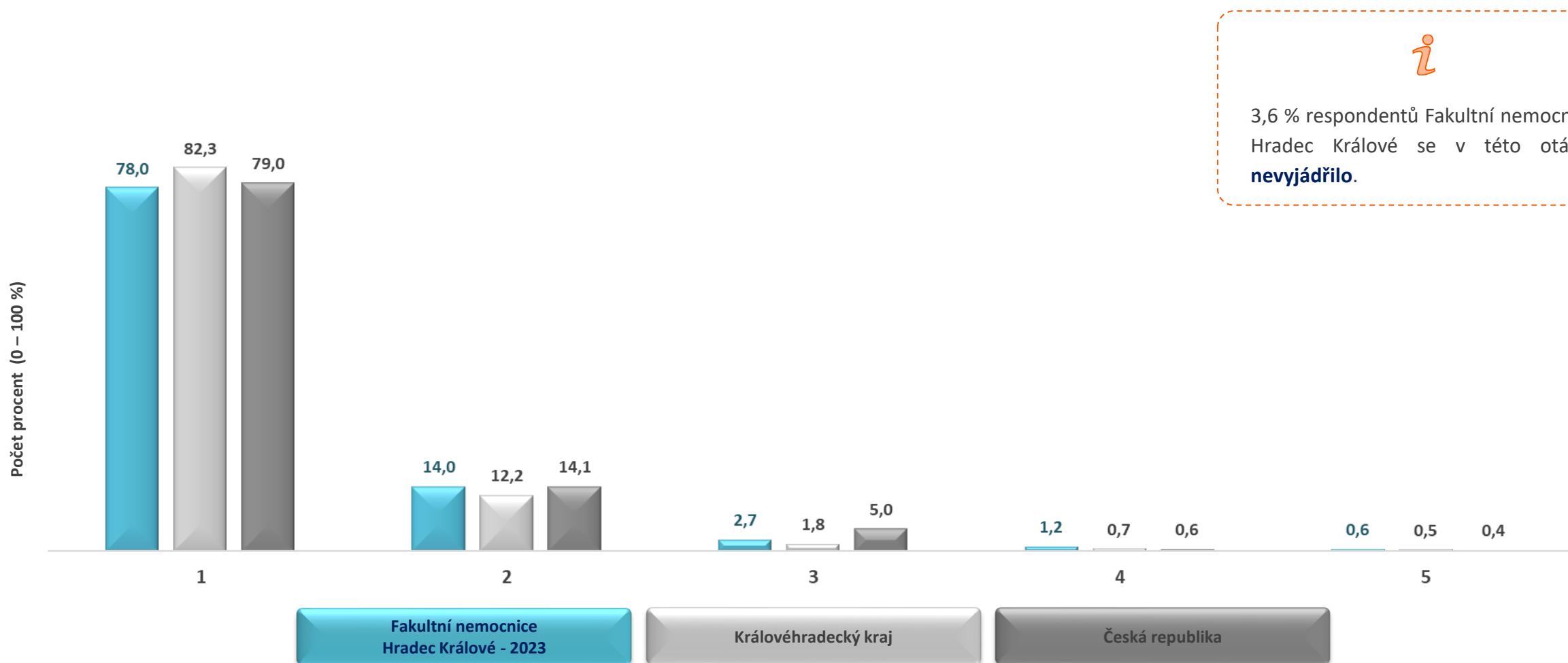
77 % dotazovaných pacientů **potvrdilo**, že si ošetřující sestra umývala ruce před a po jejich vyšetření, tj. 5,1 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (71,9 %). 0,9 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové **nepotvrdilo**, že si ošetřující sestra umývala ruce před a po jejich vyšetření. 18,3 % hospitalizovaných pacientů zvolilo variantu odpovědi „nevím“.



3,8 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

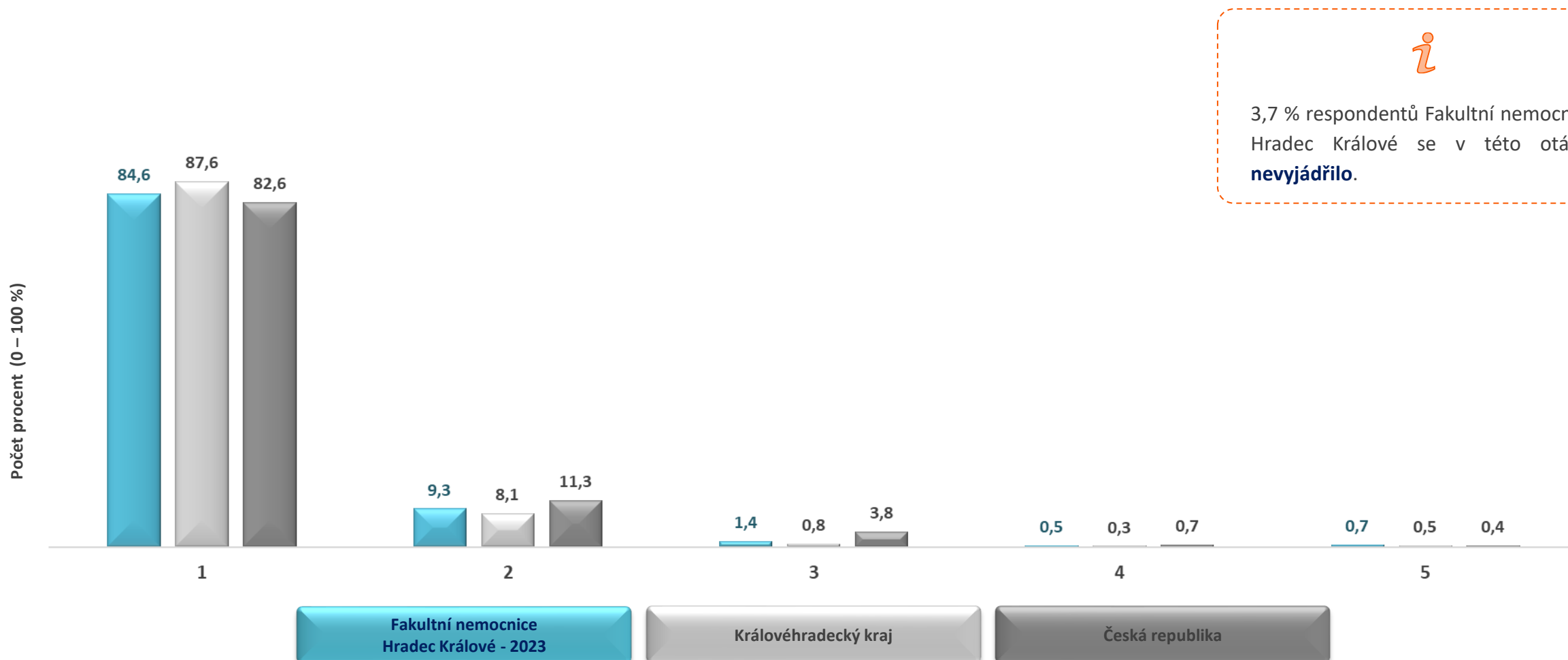
Otázka č. 23: Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

V oblasti komunikace s ošetřujícími lékaři bylo **1 - maximálně spokojeno** 78 % hospitalizovaných pacientů. **2 - spokojeno** bylo s úrovní komunikace s ošetřujícími lékaři 14 % respondentů. **3 - spokojeno s výhradami** bylo s úrovní komunikace s ošetřujícími lékaři 2,7 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 1,2 % dotazovaných pacientů bylo s úrovní komunikace s ošetřujícími lékaři **4 - nespokojeno**. S úrovní komunikace s ošetřujícími lékaři bylo 0,6 % dotazovaných respondentů **5 - velmi nespokojeno**.



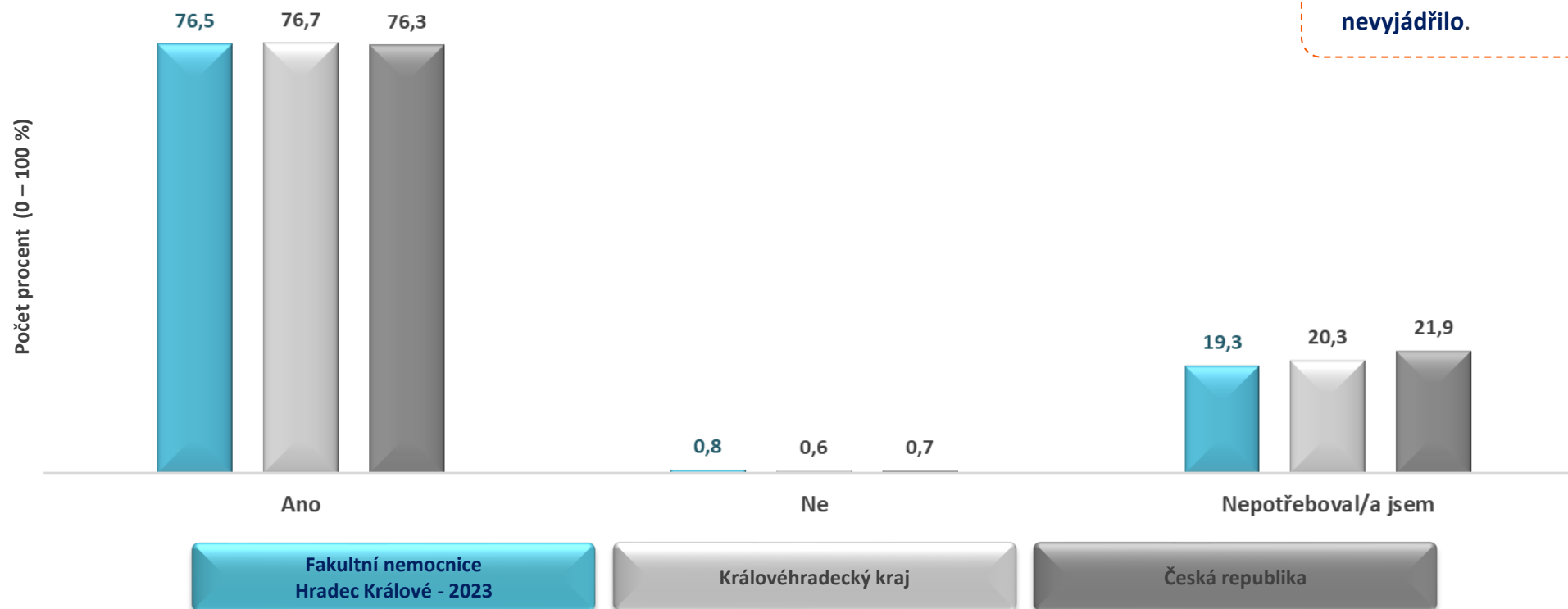
Otázka č. 24: Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

V oblasti komunikace se zdravotními sestrami bylo **1 - maximálně spokojeno** 84,6 % hospitalizovaných pacientů. **2 - spokojeno** bylo se zdravotními sestrami 9,3 % respondentů. **3 - spokojeno s výhradami** bylo s úrovní komunikace s ošetřujícími sestrami 1,4 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 0,5 % dotazovaných pacientů bylo s úrovní komunikace s ošetřujícími sestrami **4 - nespokojeno**. S úrovní komunikace s ošetřujícími sestrami bylo 0,7 % respondentů **5 - velmi nespokojeno**.



Otázka č. 25: Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

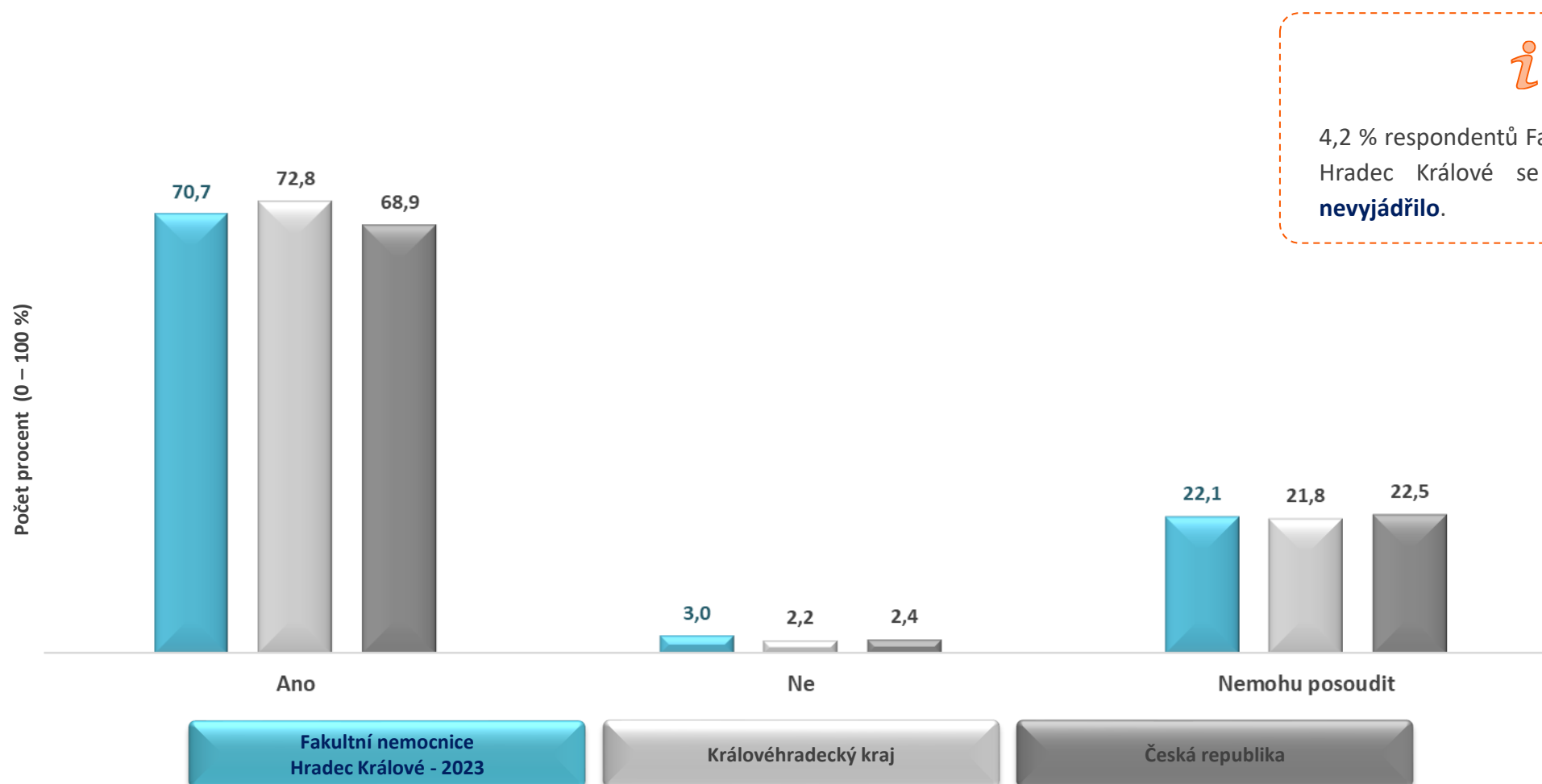
76,5 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové bylo **spokojeno** s včasnou reakcí při potřebě přivolat ošetřující personál. **Nespokojeno** s včasnou reakcí při potřebě přivolat ošetřující personál bylo 0,8 % respondentů. Přivolat personál **nepotřebovalo** 19,3 % dotazovaných pacientů.



3,4 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

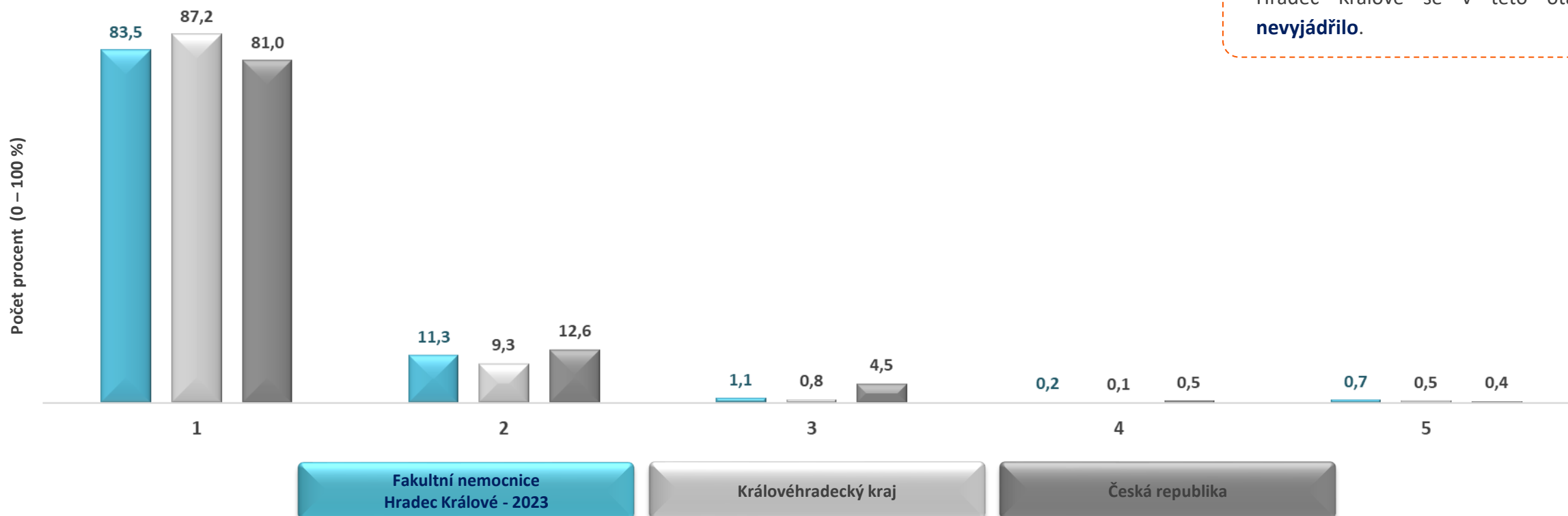
Otázka č. 26: Máte pocit, že byl Váš pobyt v nemocnici dostatečně dlouhý vzhledem k Vašemu aktuálnímu zdravotnímu stavu?

Za dostatečně dlouhý pobyt v nemocnici vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu **považovalo** 70,7 % hospitalizovaných pacientů. 3 % dotazovaných pacientů **nepovažovalo** svůj pobyt v nemocnici za dostatečně dlouhý vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu. 22,1 % respondentů **nedokázalo posoudit**, zda byl pro ně pobyt v nemocnici dostatečně dlouhý.



Otázka č. 27: Jak hodnotíte přívětivost personálu nemocnice při komunikaci s Vámi?

S přívětivostí personálu při komunikaci s pacienty bylo **1 - maximálně spokojeno** 83,5 % respondentů. 11,3 % dotazovaných pacientů bylo **2 - spokojeno** s přívětivostí personálu na oddělení. **3 - spokojeno s výhradami** s přívětivostí personálu nemocnice bylo 1,1 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové. 0,2 % dotazovaných respondentů bylo **4 - nespokojeno** s přívětivostí personálu. S přívětivostí personálu nemocnice bylo **5 - velmi nespokojeno** 0,7 % hospitalizovaných pacientů.



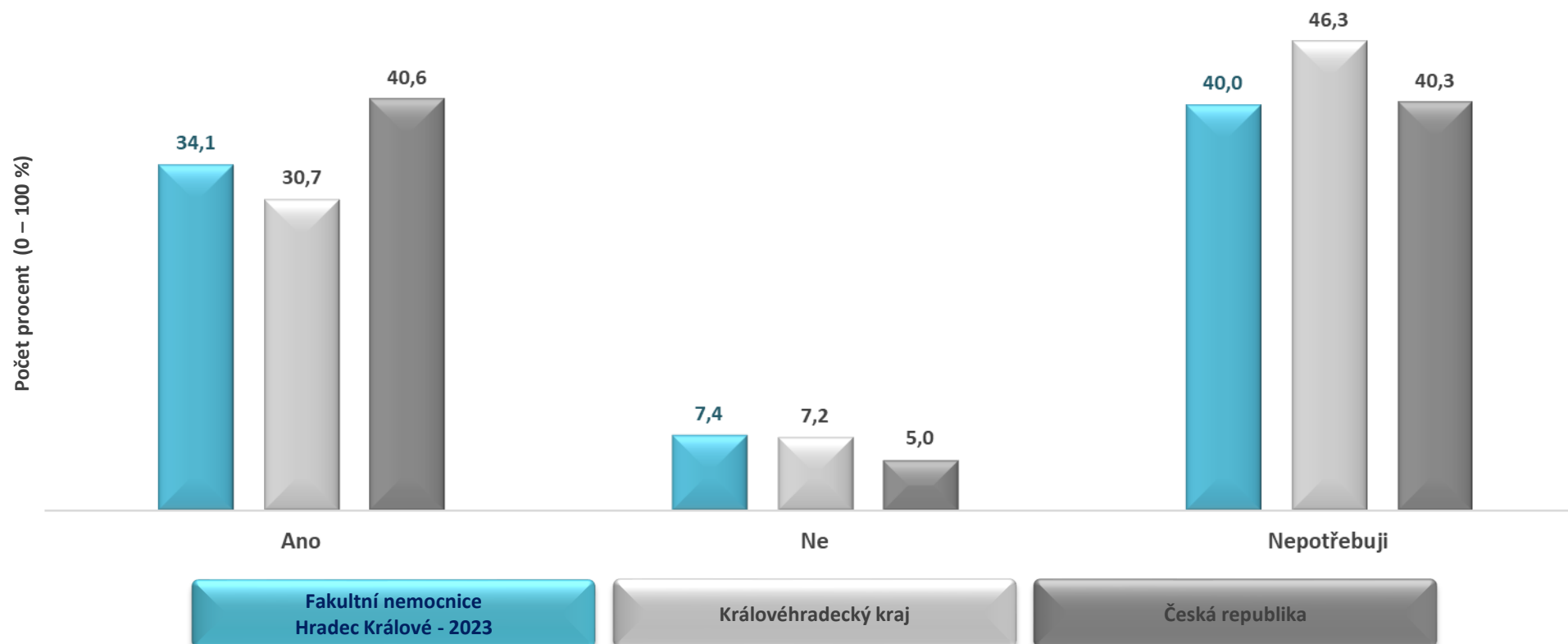
3,3 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.

Otázka č. 28: Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech propojení spolupráce s patientskou organizací zaměřenou na Vaše případné onemocnění?

Informovanost v oblasti propojení spolupráce nemocnice s patientskou organizací **potvrdilo** 34,1 % dotazovaných, tj. 6,5 procentních bodů pod průměrem ČR (40,6 %). 7,4 % respondentů informovanost v oblasti propojení spolupráce nemocnice s patientskou organizací **nepotvrdilo**. 40 % hospitalizovaných pacientů informace o možnostech propojení spolupráce s patientskou organizací **nepotřebovalo**.



18,5 % respondentů Fakultní nemocnice Hradec Králové se v této otázce **nevyjádřilo**.





- Navrhujeme zvážit další dostupné možnosti pro zajištění rychlejšího příjmu pacientů do nemocnice,
- doporučujeme zaměřit se na komunikaci s pacienty jako celku za účelem dalšího navyšování spokojenosti pacientů v různých oblastech jako například zvýšení informovanosti pacientů o možných rizicích případného zákroku/vyšetření,
- navrhujeme ověřit, zda je strava vyhovující pro pacienty a zároveň je také lépe informovat o důležitosti a množství předkládané stravy z odborného hlediska,
- doporučujeme zaměřit se dále na informovanost pacientů v rámci možné spolupráce s patientskými organizacemi,
- navrhujeme zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany pacientů za účelem zvýšení jejich spokojenosti a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost (například parkování, přistýlka pro doprovod apod.).

DÁLE TAKÉ NABÍZÍME



VÝSTUPY Z DOTAZNÍKŮ



Zdrojová data

- Dokument v MS excel s grafickým vyhodnocením jednotlivých otázek za každé oddělení.
- Možnost zpracování dat také dle Vašich požadavků.

[DETAILY ZDE](#)



Přístup do aplikace

- Výsledky nemocnice v porovnání s krajskými a celorepublikovými výsledky.
- Možnost výběru oddělení.
- Práce s nastavenými filtry.

[DETAILY ZDE](#)

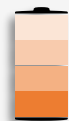


Detailní zpráva

- Dokument v PDF - zpracovány výstupy s grafickým vyhodnocením.
- Přístup do aplikace.
- Možnost zpracování dat také dle Vašich požadavků.

[DETAILY ZDE](#)

VÝSTUPY Z OSTATNÍCH PRŮZKUMŮ



Online komunikace

- Dokument v PDF s grafickým hodnocením jednotlivých parametrů.
- Detaily hodnocení dle společnosti AMI Digital s.r.o.
- Silné a slabé stránky nemocnice.

[DETAILY ZDE](#)



Finanční zdraví

- Dokument v PDF s grafickým hodnocením jednotlivých parametrů.
- Detaily hodnocení dle společnosti AUDIT ONE s.r.o.
- Silné a slabé stránky nemocnice.

[DETAILY ZDE](#)

Jsme organizace, která pomáhá postupně zvyšovat bezpečnost a kvalitu českého zdravotnictví prostřednictvím zacílených projektů.

EFEKTIVNÍ NEMOCNICE



Odborná **konference**, které se každoročně účastní přes 1 000 osobností z řad vrcholového managementu nemocnic, zdravotních pojišťoven, krajů a zainteresovaných firem a organizací.

BAROMETR MEZI MEDIKY



Průzkum mezi **studenty** českých i slovenských **lékařských fakult** má za cíl sledovat změny nálad budoucích mediků ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI

Průzkum sleduje úroveň poskytované zdravotní péče ve vztahu k **pacientům** se **specifickými potřebami** a pomáhá rozšiřovat povědomí o možnostech patientských organizací.

NEJLEPŠÍ NEMOCNICE



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **finanční** zdraví nemocnic a **bezpečnost** a **spokojenost** pacientů a zaměstnanců v českých nemocnicích.

BAROMETR MEZI SESTRAMI



Průzkum mezi **studenty českých škol**, vzdělávajících ve zdravotnických oborech, má za cíl sledovat změny nálad budoucích sester ve vztahu k českému zdravotnictví.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na zlepšování **kvality služeb** směrem k poskytovatelům zdravotní péče a k pojištěncům.

BAROMETR ZDRAVOTNICTVÍ



Průzkum mezi **řediteli** českých i slovenských nemocnic, kteří hodnotí stávající situaci ve zdravotnictví.

BAROMETR MEZI ZAMĚSTNAVATELI



Průzkum zaměřený na otázky **zdraví zaměstnanců** a vztah zaměstnavatelů se zdravotními pojišťovnami.

HCI

●●● HealthCare Institute

Daniel Vavřina, zakladatel

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

tel.: +420 608 878 400

Lenka Lunkmoss, výkonná ředitelka

e-mail: l.lunkmoss@hc-institute.org

tel.: +420 776 861 101

Martina Farkavcová, projektová manažerka

e-mail: m.farkavcova@hc-institute.org

tel.: +420 608 218 052

Dominik Gřešica, projektový manažer

e-mail: d.gresica@hc-institute.org

tel.: +420 608 203 053

