



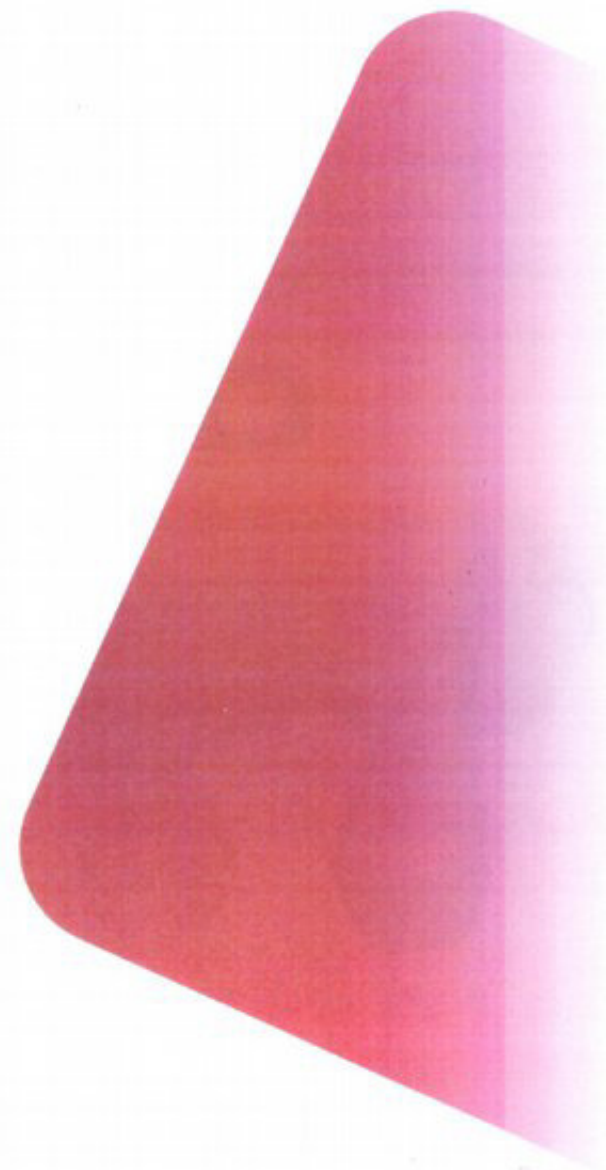
SANEP

Středisko analýz
a empirických průzkumů



OBSAH

- **METODOLOGIE**
- **ZÁVEREČNÁ ZPRAVA**
- **OTÁZKY DOTAZNÍKU**
- **PANEL BOOK**
- **KONTAKTY**



Téma průzkumu:	Hodnocení nemocnic v Jihomoravském kraji		
Realizátor:	SANEP s.r.o.		
Výběr respondentů:	kvótní výběr		
Typ otázek:	multiplechoice		
Typ šetření:	kvantitativní		
Respondentní skupina:	Obyvatelé Jihomoravského kraje ve věku 18+, kteří mají osobní zkušenost s jednou či více hodnocenými zdravotnickými zařízeními Jihomoravského kraje.		
Velikost reprezentativního vzorku:	N=2.129		
	<i>Celkově se průzkumu společnosti SANEP zúčastnilo v rámci respondentního panelu (více než 220 tisíc registrovaných uživatelů) 4,723 dotázaných.</i>		
	Nemocnice Znojmo		N=382
	Nemocnice Tišnov		N=284
	Nemocnice Vyškov		N=391
	Nemocnice Ivančice		N=493
	Nemocnice Břeclav		N=475
	Nemocnice Milosrdných bratří Letovice		N=294
Průběh průzkumu:	14. – 20. 10. 2013		
Použitá metodika průzkumu:	internetový CAWI on/off-line průzkum		
Použité kvóty:	věk, pohlaví, bydliště, vzdělání		
Statistická odchylka:	+-2,5%		
Kontrola vzorku:	triangulační datová metodika		
Odůvodnění vhodnosti otázek:	otázky byly zvoleny v rámci standardizovaného dotazníku, který pokrývá základní okruhy kvality zdravotnických služeb. Koncepce dotazníku rovněž může být použita pro dlouhodobé poměřování kvality služeb a péče jednotlivých zdravotnických zařízení		

Struktura respondentního vzorku dle pohlaví, věku, vzdělání V%

Pohlaví	muž	41,7
	žena	58,3
Celkem		100
Věk	18-34	15,4
	35-49	37,9
	50+	46,7
Celkem		100
Dosažené vzdělání	základní	19,3
	SŠ bez maturity	39,5
	SŠ s maturitou	31,4
	VŠ	9,8
Celkem		100



Hodnocení nemocnic

Hodnocení zdravotnických zařízení ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Nemocnice Znojmo

Nemocnice Tišnov

Nemocnice Vyškov

Nemocnice Milosrdných bratří Letovice

Nemocnice Ivančice

Nemocnice Břeclav



Hodnocení nemocnic



Součty kladných hlasů (ano+spíše ano) u jednotlivých otázek

	Ivančice	Břeclav	Letovice	Vyškov	Znojmo	Tišnov
Spokojenost s kvalitou zdravotnických služeb	71,9	45,7	62,1	59,3	70,9	75,2
Spokojenost s dostupností zdravotnických zařízení	73,5	43,8	63,9	75,2	74,9	67,2
Spokojenost s kvalitou nemocniční stravy	67,3	63,4	62,3	64,3	67,9	55,5
Spokojenost s množstvím nemocniční stravy	66,5	64,8	54,4	70,5	68	64



KVALITA A DOSTUPNOST ZDRAVOTNICKÉ PÉČE

Z obecného hodnocení spokojenosti s kvalitou a dostupností vycházejí z hodnocení respondentů nejlépe zdravotnická zařízení Znojmo, Ivančice a Tišnov, které mají vysoké souhrnné kladné hodnocení. Naopak nejméně má v souhrnu kladných hlasů v těchto dvou oblastech Vyškov a Letovice. V porovnání s šesticí zdravotnických zařízení je pak oproti ostatním nemocnicím podprůměrně hodnocena pouze nemocnice Břeclav, která získala v souhrnu méně než polovinu kladných hlasů.



KVALITA A MNOŽSTVÍ NEMOCNIČNÍ STRAVY

V hodnocení kvality a množství nemocniční stravy pak získalo všech šest zdravotnických zařízení nadpoloviční počet kladných hodnocení a lze tedy říci, že v oblasti stravování je úroveň u všech nemocnic velice vyrovnaná.

Nejméně spokojených pacientů s kvalitou stravy je však patrný u nemocnice Vyškov a s množstvím stravy je nejméně spokojených pacientů v nemocnici Letovice. U obou jmenovaných zdravotnických zařízení však i přes nejmenší počet kladných hlasů, neklesla tato spokojenost pod padesátiprocentní hranici, což rovněž potvrzuje celkově vysokou úroveň hodnocených zdravotnických zařízení v této oblasti.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech

	Ivančice	Břeclav	Letovice	Vyškov	Znojmo	Tišnov
Prostředí	2,1	2,3	2,5	2,6	2,7	2,7
Čistota	2,1	2,5	2,4	2,1	2,3	2,3
Úroveň péče	2,1	2,4	2,6	2,5	2,6	2,5
Informovanost	2,5	2,1	3,1	3	2,5	2,7
Respekt k pacientům	2	2,3	2,8	2,8	2,3	2,7
Chování zdravotnického personálu	2,1	2,3	2,5	2,9	2,3	2,7
Přístup lékařů k pacientům	2,2	2,5	2,6	2,7	2,4	2,5
Emocionální podpora	2,4	2,4	2,6	3	3	2,6
Rozsah nabízené péče	2,3	2,5	2,5	2,6	2,8	2,6
Spokojenost s postupy léčby	2,2	2,8	2,5	2,7	2,4	2,4
Tělesné pohodlí	2,3	2,6	2,7	2,8	2,6	2,6
Celková spokojenost se všeobecnými službami	2,1	2,6	2,7	2,4	2,6	2,6
Spokojenost s lékaři	2,3	2,6	2,2	2,8	2,4	2,7
Spokojenost se sestrami	2,3	2,7	2,8	2,8	2,4	2,5
Celková spokojenost	2,1	2,7	2,3	3,5	2,4	2,7
celková průměrná známka	2,2	2,5	2,6	2,7	2,5	2,6

Vyšší hodnota představuje průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala z hodnotících otázek.



SOUHRNNÉ HODNOCENÍ

Při podrobnějším hodnocení kvality a dostupnosti služeb šesti zdravotnických zařízení se ukazuje, že ve třinácti ze čtrnácti oblastí dopadla z pohledu hodnocení pacientů jednotlivých zdravotnických zařízení nejlépe nemocnice Ivančice, kterou si pochvalují zejména ženy, což může souviset zejména se skutečností, že tato nemocnice patří mezi vyhlášené porodnické zařízení. Nemocnice Ivančice zároveň získala celkový nejlepší průměrné hodnocení.

Naopak nejhorší hodnocení získala v osmi oblastech z patnácti nemocnice Vyškov, která se umístila i na posledním místě z pohledu celkově nejhoršího průměrného hodnocení.

Z pohledu průměrných známek nejhůře hodnotí pacienti zejména informovanost, kde průměrná známka u nemocnic Milosrdných bratří Letovice a Vyškov dosáhla, či překročila tříprocentní hranici. Stejně tak tomu bylo u emocionální podpory, kde průměrnou známkou 3 ohodnotili pacienti nemocnice Vyškov a Znojmo.



ZAVEREČNÉ HODNOCENÍ

Z celkového hodnocení pacientů lze říci, že u žádného z šesti hodnocených zdravotnických zařízení se nevyskytuje žádná zásadní negativní, ale ani pozitivní anomálie.

Všechna zdravotnická zařízení se pohybují v průměrných hodnotách od 2,2 do 2,7 bodů, což lze interpretovat jako celkově spíše kladné vnímání pacientů jednotlivé nemocnice a jejich služby.

Na druhou stranu se v rámci celého šetření nevyskytlo u žádné z hodnocených oblastí absolutně kladné hodnocení, což však lze říci i o zcela záporném hodnocení.



DOPORUČENÍ

Z pohledu pacientů lze pro všechna zdravotnická zařízení jednoznačně doporučit, aby se kladl větší důraz na informovanost a zlepšení přístupu lékařů k pacientům.

Poměrně horší průměrné hodnoty vykazuje i hodnocení přístupu zdravotnického personálu k pacientům a již zmiňovaná emocionální podpora.

Psychický komfort pacientů je podstatným i z hlediska úspěšnosti jejich léčby. Pokud má pacient pocit, že je s ním jednáno slušně, a že lékařský personál má o jeho pocity a zdraví osobní zájem, může mít jeho psychická spokojenost zásadní vliv i na jeho subjektivní hodnocení ostatních aspektů, spojených s léčbou či pobytem v nemocničním zařízení.



Hodnocení nemocnic



Otázky dotazníku:

- 1) Máte trvalé či přechodné bydliště v Jihomoravském kraji?
- 2) Navštěvujete zdravotnické zařízení?
- 3) Jste spokojeni s kvalitou zdravotnických služeb Nemocnice?
- 4) Jste spokojeni s dostupností zdravotnického zařízení?
- 5) **Ohodnoťte míru spokojenosti s jednotlivými oblastmi v případě Nemocnice** (*Jednotlivé oblasti ohodnoťte známkami od 1-5, kdy 1 je nejlepší známkou a 5 nehorší známkou*)

Prostředí

Čistota

Úroveň péče

Informovanost

Respekt k pacientům-úcta-ohleduplnost

Chování zdravotnického personálu

Přístup lékařů k pacientům

Emocionální podpora

Rozsah nabízené péče

Spokojenost s postupy léčby

Tělesné pohodlí

Celková spokojenost se všeobecnými službami

Spokojenost s lékaři

Spokojenost se sestrami

Celková spokojenost

- 6) Byli jste v případě hospitalizace spokojeni s kvalitou nemocniční stravy?
- 7) Byli jste v případě hospitalizace spokojeni s množstvím nemocniční stravy?



Czech Republic

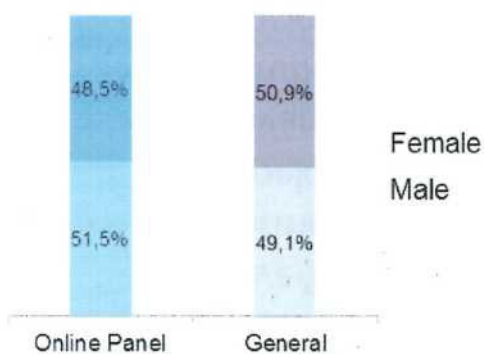
220,672 SANEP Panel + Acces Panel

General Population 10,562,214
Survey Language Czech

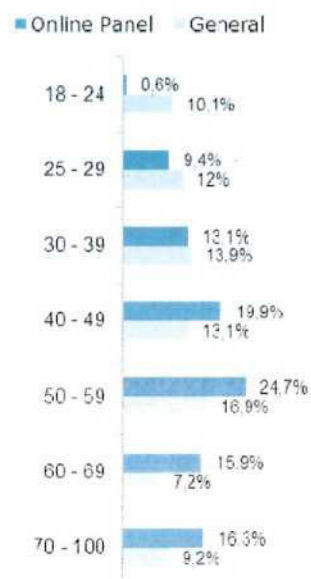


Panel Book

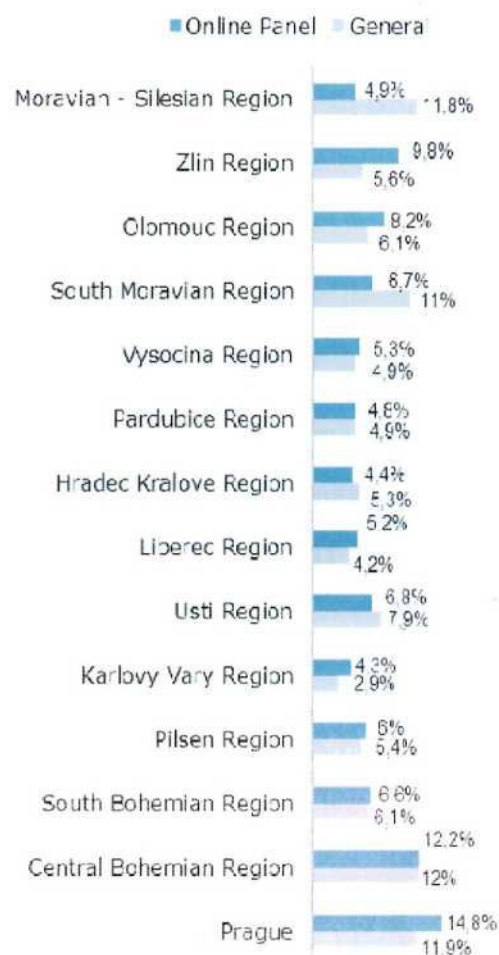
Gender



Age



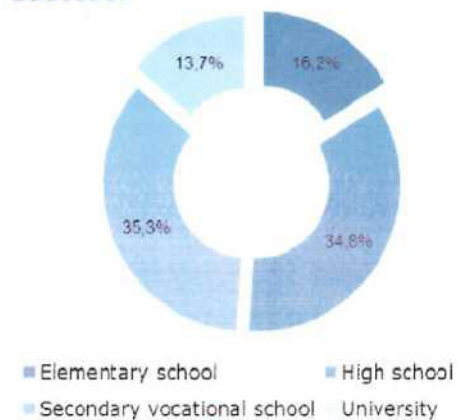
Residential Area



Household Income (CZK/ Monthly)



Education



Kontakty SANEP



SANEP s.r.o.

Cimburkova 258/21
Praha 3, Žižkov
PSČ 130 00

IČO: 28489667
DIČ: CZ28489667

Sekretariát:

Tel: + 420 222 231 560
Fax: + 420 222 780 409
*Email: **info@sanep.cz***

skontaktuj @ sanep .cz

Oldřich Zajíc

jednatel a ředitel společnosti
zajic@sanep.cz

Tel.: [REDACTED]

Průzkum zpracoval analytický tým společnosti Sanep a Oldřich Zajíc

