

### Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2010

oddělení	anketní listky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	Prop. pacientů	% vyp. listků
Neurologie	244	188	43	13	5,3	1 412	17,3
Interna	223	193	20	10	4,5	3 057	7,3
CLR	76	64	12	0	0	403	18,9
TRN	93	89	3	1	1,1	430	21,6
ORL	186	137	44	5	2,7	1 060	17,5
Gynékolgie	109	71	31	7	6,4	2 289	4,8
Chirurgie	533	487	31	15	2,8	3 780	14,1
ODN	80	73	7	0	0	416	19,2
DO	171	138	28	5	2,9	2 410	7,1
ARO	2	2	0	0	0	117	1,7
<b>Celkem</b>	<b>1 717</b>	<b>1 442</b>	<b>219</b>	<b>56</b>	<b>3,3</b>	<b>15 374</b>	<b>11,2</b>

**Spokojenost pacientů** je jedním z důležitých ukazatelů kvality zdravotnických služeb. Spolu s posuzováním kvality péče podle klinických ukazatelů je standardně používaným měřítkem podle kterého se kvalita posuzuje. Subjektivní názory pacientů jsou považovány za katalyzátor budoucích změn v léčebné péči a subjektivní uspokojení pacientů je důležitým kritériem v hodnocení kvality péče.

**Sledování spokojenosti pacientů** s péčí poskytovanou v Nemocnici Vyškov, p.o. je prováděno kontinuálně již od roku 2001.

Během roku 2010 vyjádřilo svůj názor **1717 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2009 zvýšil o **218**.

Z celkového počtu vyplněných anketních listků byl **počet kladných odpovědí 84% a počet negativních odpovědí 16%**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 12,7% a negativní hodnocení zdravotnické části 3,3%.**

Při hodnocení výsledků šetření spokojenosti pacientů lze vyjádřit uspokojení nad oceněním práce sester, lékařů i sanitářů.

Tradičně horší bylo hodnocení stravy pro výrazně individuální pohled nemocných, zvláště pak při některých dietních omezeních nutných z léčebných důvodů.

Rovněž tak hodnocení hotelových služeb (zvláště v nerekonstruované části nemocnice) se setkávalo často s kritikou nemocných.

Při hodnocení je nutné zvažovat i váhu důležitosti jednotlivých otázek dotazníku, a to jak z pohledu nemocného, tak z pohledu managementu nemocnice. Zdá se, že „lehčí nemocný“ více vnímá problémy se stravováním, úklidem a zajištěním určitého komfortu. „Těžší nemocný“ preferuje otázky ošetřovatelské a lékařské péče.

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitele nemocnice a poradě hlavní sestry, dbá se o zpětnou vazbu každého šetření. K výsledkům hodnocení je přihlíženo při hodnocení oddělení

Průzkumu spokojenosti hospitalizovaných pacientů v naší nemocnici se budeme věnovat i v budoucnu.