

## Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2022

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	39	39	0	0	0,0	783	5,0
Int	52	43	0	9	17,3	2 769	1,9
CLR	171	155	15	1	0,6	255	67,1
Plicní	51	50	1	0	0,0	538	9,5
ORL	151	141	8	2	1,3	488	30,9
Gyn	39	28	9	2	5,1	1 751	2,2
Chir	188	171	13	4	2,1	2 875	6,5
CNP	82	81	1	0	0,0	377	21,8
DO	14	11	2	1	7,1	2 859	0,5
ARO	3	3	0	0	0,0	157	1,9
<b>Celkem</b>	<b>790</b>	<b>722</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>2,4</b>	<b>12 852</b>	<b>6,1</b>

**Spokojenost pacientů** je důležitým ukazatelem kvality poskytovaných zdravotnických služeb. Spolu s posuzováním kvality péče podle klinických ukazatelů je standardně používaným měřítkem, podle kterého je kvalita posuzována.

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

Během roku 2022 vyjádřilo svůj názor **790 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2021 zvýšil o 59.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 91,1 % a negativních odpovědí 8,9 %**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 6,5 % a negativní hodnocení zdravotnické části 2,4 %**.

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.

V roce 2022 došlo k zvýšení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 1,3 % ve srovnání s rokem 2021. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke snížení negativního hodnocení o 3,1 %. Toto zlepšení bylo zapříčiněno zejména provedením rekonstrukcí některých oddělení (NEU, ORL).

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitele nemocnice a poradě náměstka pro ošetrovatelskou péči, dbá se o zpětnou vazbu každého šetření.

K výsledkům hodnocení je přihlíženo při hodnocení oddělení.

Ve Vyškově dne 19.3.2023

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči