

Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2021

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	119	113	4	2	1,7	801	14,9
Int	33	32	0	1	3,0	3 189	1,0
CLR	121	109	12	0	0,0	195	62,1
Plicní	33	30	2	1	3,0	314	10,5
ORL	36	23	13	0	0,0	89	40,4
Gyn	55	46	8	1	1,8	1 831	3,0
Chir	170	155	12	3	1,8	2 213	7,7
CNP	64	62	2	0	0,0	323	19,8
DO	100	83	17	0	0,0	2 472	4,0
ARO	0	0	0	0	0,0	131	0,0
Celkem	731	653	70	8	1,1	11 558	6,3

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 2021 vyjádřilo svůj názor **731 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2020 snížil o 334 viz tabulka Anketa spokojenosti pacientů. Nižší počet respondentů je ppd. z důvodu nižšího počtu hospitalizovaných pacientů v roce 2021 (pandemie koronaviru).

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 89,3 % a negativních odpovědí 10,7 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 9,6 % a negativní hodnocení zdravotnické části 1,1.

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 (v nerekonstruované části nemocnice) se setkávalo často s kritikou nemocných.

V roce 2021 došlo k snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,8 % ve srovnání s rokem 2020. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke zvýšení o 0,6 %.

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitelky 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 20.2.2022

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči