

Anketa spokojenosti pacientů 2018

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuště. pacientů	% vyp. lístků
Neu	175	149	25	1	0,6	1 321	13,2
Int	119	98	17	4	3,4	2 862	4,2
CLR	201	147	53	1	0,5	376	53,5
TRN	87	81	2	4	4,6	531	16,4
ORL	219	157	61	1	0,5	779	28,1
Gyn	226	178	37	11	4,9	2 029	11,1
Chir	396	366	18	12	3,0	3 725	10,6
ODN	119	102	17	0	0,0	410	29,0
DO	128	101	26	0	0,0	3 154	4,1
ARO	6	6	0	1	16,7	125	4,8
Celkem	1 676	1 385	256	35	2,1	15 312	10,9

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 2018 vyjádřilo svůj názor **1676 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2017 zvýšil o 98.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 82,6%** a **negativních odpovědí 17,4 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 15,3% a negativní hodnocení zdravotnické části 2,1 %.

Při hodnocení výsledků šetření spokojenosti pacientů lze vyjádřit uspokojení nad oceněním práce sester, lékařů i sanitářů. Poděkování pacientů zdravotnickým i nezdravotnickým pracovníkům je součástí volné ankety.

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

V roce 2018 došlo ke **snížení** negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 1,8 ve srovnání s rokem 2017. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke snížení o 0,7%.

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 je také přihlíženo při hodnocení oddělení.

Ve Vyškově dne 15.2.2019

Mgr. Jitka Moravová, MBA- náměstek pro ošetrovatelskou péči