

## Anketa spokojenosti pacientů 2019

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	222	201	17	4	1,8	1 010	22,0
Int	154	122	13	19	12,3	2 924	5,3
CLR	209	166	43	0	0,0	395	52,9
TRN	96	93	3	0	0,0	619	15,5
ORL	172	147	20	5	2,9	611	28,2
Gyn	97	76	20	1	1,0	1 960	4,9
Chir	510	484	11	15	2,9	3 170	16,1
ODN	118	106	12	0	0,0	376	31,4
DO	170	140	25	5	2,9	3 196	5,3
ARO	5	5	0	0	0,0	144	3,5
<b>Celkem</b>	<b>1 753</b>	<b>1 540</b>	<b>164</b>	<b>49</b>	<b>2,8</b>	<b>14 405</b>	<b>12,2</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 2019 vyjádřilo svůj názor **1 753 respondentů**.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 87,8 % a negativních odpovědí 12,2 %**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 9,4 % a negativní hodnocení zdravotnické části 2,8 %**.

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 2019 došlo k zvýšení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,7 % ve srovnání s rokem 2018. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke snížení o 5,9 %.

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 20.2.2020

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči