

Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2020

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	117	115	2	0	0,0	897	13,0
Int	82	71	5	6	7,3	2 861	2,9
CLR	151	124	25	2	1,3	264	57,2
Plicní	66	63	2	1	1,5	557	11,8
ORL	107	90	16	1	0,9	378	28,3
Gyn	76	55	18	3	3,9	1 814	4,2
Chir	290	277	8	5	1,7	2 821	10,3
CNP	60	58	2	0	0,0	360	16,7
DO	114	94	18	2	1,8	2 488	4,6
ARO	2	2	0	0	0,0	109	1,8
Celkem	1 065	949	96	20	1,9	12 549	8,5

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 2020 vyjádřilo svůj názor **1 065 respondentů**.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 89,1 %** a **negativních odpovědí 10,9 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 9,0 % a **negativní hodnocení zdravotnické části 1,9 %**.

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 2020 došlo k snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,9 % ve srovnání s rokem 2019. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke snížení o 0,4 %.

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 20.2.2021

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči