

Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2024

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	76	75	1	0	0,0	959	7,9
Int	97	86	7	4	4,1	2 401	4,0
CLR	234	219	14	1	0,4	359	65,2
Plicní	99	93	6	0	0,0	563	17,6
ORL	249	240	8	1	0,4	642	38,8
Gyn	126	110	15	1	0,8	1 534	8,2
Chir	280	243	29	8	2,9	3 265	8,6
CNP	78	73	4	1	1,3	435	17,9
DO	95	74	18	3	3,2	2 570	3,7
ARO	3	3	0	0	0,0	133	2,3
Celkem	1 337	1 216	102	19	1,4	12 861	10,4

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

Během roku 2024 vyjádřilo svůj názor **1 337 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2023 snížil o 15.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 90,9 %** a **negativních odpovědí 9,1 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 7,7 % a negativní hodnocení zdravotnické části 1,4 %.

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 2024 došlo k snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,6 % ve srovnání s rokem 2023. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke zvýšení negativního hodnocení o 2,1 %. Toto zhoršení bylo zapříčiněno zejména prováděním rekonstrukcí některých oddělení za provozu (GYN-POR).

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 celkovém hodnocení oddělení.

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči