

## Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2013

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neurologie	318	238	66	14	4,4	1.434	22,2
Interna	215	193	14	8	3,7	3.332	6,5
CLR	65	51	13	1	1,5	387	16,8
TRN	88	81	4	3	3,4	478	18,4
ORL	191	145	44	2	1,0	905	21,1
Gynekologie	69	49	14	6	8,7	2.069	3,3
Chirurgie	602	532	39	31	5,1	3.927	15,3
ODN	65	57	4	4	6,2	481	13,5
Dětské	143	112	24	7	4,9	2.594	5,5
ARO	5	5	0	0	0,0	116	4,3
<b>Celkem</b>	<b>1.761</b>	<b>1.463</b>	<b>222</b>	<b>76</b>	<b>4,3</b>	<b>15.723</b>	<b>11,2</b>

Subjektivní názory pacientů jsou považovány za katalyzátor budoucích změn v léčebné péči a subjektivní uspokojení pacientů je důležitým kritériem v hodnocení kvality zdravotní péče.

**Sledování spokojenosti pacientů** s péčí poskytovanou v Nemocnici Vyškov, p. o. je prováděno kontinuálně již od roku 2001.

Během roku 2013 vyjádřilo svůj názor **1761 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2012 zvýšil o 65.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků byl **počet kladných odpovědí 83,1 % a počet negativních odpovědí 16,9 %**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 12,6 % a negativní hodnocení zdravotnické části 4,3%.**

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, negativně byla hodnocena některými pacienty také nemožnost připojení k internetu na pokojích nemocnice.

Došlo ke snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 3,1 % ve srovnání s rokem 2012. Kritika se týkala zejména komunikace v oblasti sdělování

informací pacientům. Veškerý personál je v oblasti komunikace s klienty neustále edukován. Také zřejmě z tohoto důvodu došlo ke snížení negativního hodnocení ze strany pacientů.

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitelky nemocnice a poradě hlavní sestry, dbá se o zpětnou vazbu každého šetření.

Ve Vyškově 29. 1. 2014

Mgr. Jitka Moravová  
hlavní sestra