

Šetření spokojenosti pacientů - vyhodnocení roku 2016

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	179	151	24	4	2,2	1 560	11,5
Int	95	83	6	6	6,3	3 294	2,9
CLR	212	162	47	3	1,4	413	51,3
TRN	80	77	3	0	0,0	502	15,9
ORL	217	168	46	3	1,4	878	24,7
Gyn	82	62	13	7	8,5	2 049	4,0
Chir	505	444	31	30	5,9	3 855	13,1
ODN	98	92	4	2	2,0	442	22,2
DO	128	108	19	1	0,8	2 947	4,3
ARO	2	2	0	0	0,0	116	1,7
Celkem	1 598	1 349	193	56	3,5	16 056	10,0

Spokojenost pacientů je jedním z důležitých ukazatelů kvality zdravotnických služeb. Spolu s posuzováním kvality péče podle klinických ukazatelů je standardně používaným měřítkem, podle kterého se kvalita posuzuje.

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

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

Během roku 2016 vyjádřilo svůj názor **1598 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2015 snížil o 304.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 84,4%** a **negativních odpovědí 15,6 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 12,1% a negativní hodnocení zdravotnické části 3,5 %.

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 2016 došlo ke **snížení** negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,2 % ve srovnání s rokem 2015.

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 27.3.2017

Mgr. Jitka Moravová, náměstek pro ošetrovatelskou péči