

**Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2011**

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď hotel. typu	odpověď zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neurologie	268	198	48	22	8,2	1 389	19,3
Interna	179	143	20	16	8,9	2 966	6,0
CLR	48	38	9	1	2,1	394	12,2
TRN	114	101	7	6	5,3	448	25,4
ORL	201	158	38	5	2,5	1 117	18,0
Gyneologie	150	107	31	12	8,0	2 142	7,0
Chirurgie	529	453	36	40	7,6	3 604	14,7
ODN	48	42	3	3	6,3	431	11,1
Dětské	173	141	20	12	6,9	2 447	7,1
ARO	9	9	0	0	0,0	108	8,3
<b>Celkem</b>	<b>1 719</b>	<b>1 390</b>	<b>212</b>	<b>117</b>	<b>6,8</b>	<b>15 046</b>	<b>11,4</b>

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

Během roku 2011 vyjádřilo svůj názor **1719 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2010 zvýšil o **2**.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků byl **počet kladných odpovědí 81,0 % a počet negativních odpovědí 19 %**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 12,2 % a negativní hodnocení zdravotnické části 6,8 %**.

Pacienti především oceňovali péči poskytovanou sestrami, lékaři i dalším zdravotnickým personálem.

Tradičně horší bylo hodnocení stravy pro výrazně individuální pohled nemocných, zvláště pak při některých dietních omezeních nutných z léčebných důvodů.

Také hodnocení hotelových služeb (zvláště v nerekonstruované části nemocnice) se setkávalo s kritikou nemocných.

Došlo také ke zvýšení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 3,5 % ve srovnání s rokem 2010. Zvýšení negativního hodnocení se týkalo především komunikace s pacienty. Na oblast efektivní komunikace zaměstnanců s pacienty se nemocnice zaměřuje a i v budoucnu bude na ni kladen velký důraz.

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitelky nemocnice a poradě hlavní sestry, dbá se o zpětnou vazbu každého šetření. K výsledkům hodnocení je přihlíženo při hodnocení oddělení.

Mgr. Jitka Moravová  
hlavní sestra Nemocnice Vyškov, p o.