

## Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2012

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuř. pacientů	% vypl. ank. lístků
Neu	240	168	39	23	9,6	1 415	17,0
Int	210	170	20	20	9,5	3 209	6,5
CLR	66	36	25	5	7,6	399	16,5
TRN	82	71	8	3	3,7	423	19,4
ORL	136	97	35	4	2,9	942	14,4
Gyn	127	95	36	6	4,7	2 077	6,1
Chir	561	461	45	55	9,8	3 944	14,2
ODN	80	73	5	2	2,5	448	17,9
DO	182	146	28	8	4,4	2 498	7,3
ARO	12	11	1	0	0,0	131	9,2
<b>Celkem</b>	<b>1 696</b>	<b>1 328</b>	<b>242</b>	<b>126</b>	<b>7,4</b>	<b>15 486</b>	<b>11,0</b>

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

Během roku 2012 vyjádřilo svůj názor **1696 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2011 snížil o **23**.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků byl **počet kladných odpovědí 78,3 %** a **počet negativních odpovědí 21,7 %**.

**Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 14,3 %** a **negativní hodnocení zdravotnické části 7,4 %**.

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.

Rovněž tak 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 0,6 % ve srovnání s rokem 2011. Zvýšení negativního hodnocení se týkalo komunikace s pacienty, především v oblasti sdělování informací ze strany lékařů a chování uklízeček a sanitářů. 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.