

Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2014

| oddělení | anketní lístky | odpověď + | odpověď - hotel. typu | odpověď - zdrav. část | % výhr. (zdrav. část) | propuštěných pacientů | % vyp. lístků |
|---------------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Neu | 199 | 158 | 34 | 7 | 3,5 | 1 531 | 13,0 |
| Int | 172 | 158 | 8 | 6 | 3,5 | 3 412 | 5,0 |
| CLR | 168 | 131 | 34 | 3 | 1,8 | 436 | 38,5 |
| TRN | 68 | 63 | 4 | 1 | 1,5 | 509 | 13,4 |
| ORL | 190 | 150 | 39 | 1 | 0,5 | 985 | 19,3 |
| Gyn | 217 | 175 | 36 | 6 | 2,8 | 2 116 | 10,3 |
| Chir | 657 | 595 | 30 | 32 | 4,9 | 3 976 | 16,5 |
| ODN | 72 | 69 | 2 | 1 | 1,4 | 509 | 14,1 |
| DO | 174 | 150 | 18 | 6 | 3,4 | 2 979 | 5,8 |
| ARO | 6 | 6 | 0 | 0 | 0,0 | 99 | 6,1 |
| Celkem | 1 923 | 1 655 | 205 | 63 | 3,3 | 16 552 | 11,6 |

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 2014 vyjádřilo svůj názor **1 923 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2013 zvýšil o 162.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 86,6 % a negativních odpovědí 13,4 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 10,1 % a negativní hodnocení zdravotnické části 3,3%.

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.

Došlo ke **snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku**, a to o 1,00 % ve srovnání s rokem 2013.

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. 2015

Mgr. Jitka Moravová, hlavní sestra