

Šetření spokojenosti pacientů - vyhodnocení roku 2015

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	250	206	33	11	4,4	1 597	15,7
Int	186	167	4	15	8,1	3 315	5,6
CLR	188	140	47	1	0,5	418	45,0
TRN	100	94	5	1	1,0	528	18,9
ORL	184	143	39	2	1,1	922	20,0
Gyn	190	149	36	5	2,6	2 030	9,4
Chir	555	490	36	29	5,2	3 855	14,4
ODN	90	82	8	0	0,0	432	20,8
DO	145	124	14	7	4,8	2 835	5,1
ARO	14	12	2	0	0,0	104	13,5
Celkem	1 902	1 607	224	71	3,7	16 036	11,9

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 2015 vyjádřilo svůj názor **1902 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2014 snížil o 21. Nižší počet vyplněných dotazníků respondenty ppd. souvisí i s nižším počtem hospitalizovaných pacientů v roce 2015.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 84,5% a negativních odpovědí 15,5 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 11,8% a negativní hodnocení zdravotnické části 3,7 %.

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 2015 došlo ke zvýšení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,4 % ve srovnání s rokem 2014.

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 9.2.2016

Mgr. Jitka Moravová, náměstek pro ošetrovatelskou péči