



**Fakultná nemocnica s poliklinikou
F. D. Roosevelta Banská Bystrica**
Námestie L. Svobodu 1, 975 17 Banská Bystrica, SR



Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2015

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme priemerne okolo 9 500 anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov. Hodnotenia práce lekárov, sestričiek ako aj ostatného personálu sa štatisticky spracovávajú a pravidelne porovnávajú. To nám umožňuje zisťovať aktuálne trendy zlepšovania alebo poklesu kvality v jednotlivých oblastiach. Zároveň sumarizujeme a hodnotíme všetky slovné pripomienky. Máme tak jednu z najlepších a najhodnotnejších štatistík v rámci celej republiky.

Nemocnica prijala jednotnú metodiku anketového lístka, ktorý bol uverejnený v Metodickom pokyne MZSR pre zber indikátorov kvality na hodnotenie poskytovania zdravotnej starostlivosti, uverejnenom v osobitnom vydaní Vestníka ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky zo dňa 21.5.2009, ročník 57. Tento anketový lístok je využívaný aj pri hodnotení prieskumu realizovaného zdravotnými poisťovňami. Potreba vyplynula z požiadavky poskytovať relevantné informácie pre riadiaci orgán a pre porovnanie výsledkov, s výsledkami, ktoré realizovali iné organizácie v nemocnici (napr. zdravotné poisťovne). Pacient si pri vyplňovaní vyberá zo škály 1 až 5, kde je 1 najlepšie a 5 najhoršie.

Za rok 2015 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **11 671**, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 31 241) **37,36%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2014 sa návratnosť anketových lístkov zvýšila o **6,34 %**.

Hodnotenie ošetrovateľského procesu za rok 2015 vyjadruje koeficient **1,12**, čo znamená, že došlo k zvýšeniu hodnoty koeficientu oproti roku 2014 (1,11), teda celková spokojnosť pacientov s ošetrovateľským procesom sa znížila.

Hodnotenie hospitalizačného procesu za rok 2015 vyjadruje súhrnný koeficient **1,17**. V porovnaní s rokom 2014 sa koeficient nezmenil, čo znamená, že spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou zo strany lekárov je rovnaká ako v roku 2014.

Spokojnosť s poskytovanými službami za rok 2015 bola zo strany hospitalizovaného pacienta hodnotená súhrnným koeficientom **1,45**, čo v porovnaní s rokom 2014 (1,49) znamená zlepšenie.

ANKETA ODDELENIA / KLINIKY 2015 počet anketových lístkov 11671	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2015
ošetrovateľský proces													
spokojnosť so správaním sestier	1,14	1,14	1,10	1,11	1,13	1,10	1,11	1,11	1,13	1,11	1,14	1,09	1,12
spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,13	1,12	1,12	1,13	1,11	1,11	1,07	1,11	1,13	1,09	1,13	1,08	1,11
spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,17	1,15	1,16	1,16	1,16	1,10	1,12	1,13	1,15	1,11	1,16	1,10	1,14
spolu	1,15	1,14	1,12	1,13	1,13	1,10	1,10	1,12	1,14	1,10	1,14	1,09	1,12
hospitalizačný proces													
spokojnosť so správaním lekárov	1,15	1,11	1,13	1,10	1,13	1,11	1,10	1,09	1,13	1,10	1,14	1,10	1,12
spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,25	1,18	1,18	1,17	1,20	1,18	1,17	1,18	1,23	1,20	1,22	1,16	1,19
spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,13	1,13	1,11	1,11	1,11	1,12	1,12	1,11	1,17	1,11	1,11	1,09	1,12
spokojnosť s informáciami od ošetr. lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,21	1,17	1,16	1,14	1,18	1,11	1,15	1,14	1,20	1,15	1,23	1,13	1,16
spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,32	1,31	1,26	1,26	1,26	1,19	1,25	1,21	1,27	1,26	1,29	1,24	1,26
spolu	1,21	1,18	1,17	1,16	1,18	1,14	1,16	1,15	1,20	1,16	1,20	1,14	1,17
spokojnosť s poskytnutou zdrav. star.	1,21	1,13	1,15	1,14	1,14	1,11	1,14	1,12	1,16	1,13	1,15	1,11	1,14
spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,69	1,73	1,65	1,56	1,60	1,52	1,50	1,57	1,59	1,51	1,55	1,55	1,59
spokojnosť s kvalitou stravy	1,97	2,17	1,93	1,81	1,84	1,76	1,72	1,77	1,70	1,71	1,76	1,75	1,82
spokojnosť s kvalitou upratovania	1,39	1,31	1,27	1,23	1,30	1,24	1,22	1,25	1,30	1,24	1,19	1,23	1,26
počet anketových lístkov	891	925	1046	1050	1009	1022	893	856	987	1156	1021	815	11671
počet prepustených pacientov	2463	2527	2789	2698	2611	2735	2574	2292	2480	2827	2699	2546	31241
počet účastníkov ankety v %	36,18%	36,60%	37,50%	38,92%	38,65%	37,37%	34,69%	37,35%	39,80%	40,89%	37,83%	32,01%	37,36%
hodnotenie návratnosti	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
spokojnosť s ošetrov. procesom	1,57	1,57	2,06	1,57	1,57	1,55	1,55	1,56	1,57	1,55	1,57	1,55	1,56
spokojnosť s hospit. procesom	1,61	1,59	2,08	1,58	1,59	1,57	1,58	1,57	1,60	1,58	1,60	1,57	1,59

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roka 2015. Anketové lístky sa nezmenili, rovnako nezmenené zostalo aj zameranie otázok.. Vyhodnotených bolo **647** anketových lístkov. Oproti roku 2014 došlo k zvýšeniu hodnoty koeficientu spokojnosti pri všetkých anketových otázkach, čo znamená, že ambulantní pacienti boli menej spokojní ako v predošlom roku.

ANKETA - AMBULANCIE 2015													
počet anketových lístkov 647	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2015
Ošetrovateľský proces													
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,00	1,31	1,14	1,18	1,22	1,48	1,56	1,58	1,38	1,64	1,78	1,41	1,39
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,00	1,38	1,12	1,08	1,24	1,40	1,42	1,52	1,28	1,62	1,61	1,26	1,33
Liečebný proces													
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,00	1,53	1,19	1,12	1,42	1,37	1,52	1,67	1,32	1,36	1,44	1,07	1,33
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,00	1,52	1,18	1,20	1,45	1,36	1,52	1,78	1,32	1,31	1,50	1,22	1,36
Infocentrum													
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,74	1,17	1,12	1,13	1,13	1,07	1,18	1,00	1,03	1,09	1,13	1,04	1,15
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,70	1,28	1,13	1,12	1,11	1,03	1,18	1,00	1,00	1,09	1,13	1,04	1,15
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,57	1,97	1,79	1,60	1,52	1,70	2,01	2,11	1,48	2,53	2,33	1,42	1,84
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?		1,20	1,17	1,26	1,18	1,09	1,30	1,10	1,07	1,19	1,36	1,16	1,19
Priemerná hodnota													1,34

Hodnotenie spokojnosti pacientov oddelenia urgentného príjmu prebiehalo od apríla 2014. V roku 2015 bolo vyhodnotených **78** anketových lístkov. Koeficient spokojnosti v roku 2015 bol pri všetkých otázkach vyšší ako v roku 2014, čo znamená, že pacienti oddelenia urgentného príjmu boli oproti predošlému roku menej spokojní.

ANKETA – ODDELENIE URGENTNÉHO PRÍJMU 2015													
počet anketových lístkov 78	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2015
ošetrovateľský proces													
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,50	1,33	1,80	3,20	2,86	2,00	1,00	1,75	3,00	3,00	1,10	1,92	2,04
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,67	1,33	1,80	3,00	2,67	2,00	1,00	1,75	3,00	2,67	1,50	2,36	2,06
liečebný proces													
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním lekára urgentného príjmu?	2,30	2,33	1,60	3,00	2,50	1,50	1,80	3,25	3,75	3,00	1,11	2,45	2,38
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	2,20	2,33	1,60	2,67	3,00	1,50	1,80	1,00	3,33	3,00	1,11	1,91	2,12
recepčia OUP													
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	1,36	1,00	1,60	1,60	2,29	1,00	1,00	2,50	2,00	2,33	1,10	1,42	1,60
Dostali ste dostatočné informácie na recepcii o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	1,80	1,00	1,60	1,60	2,29	1,00	1,67	2,75	3,00	2,67	1,10	1,36	1,82
Priemerná hodnota													2,00

MUDr. Peter Molnár, MBA
Zmocnenec pre kvalitu