



Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2022

V súlade so zabezpečením vnútorného systému kvality Fakultnej nemocnice s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica, Oddelenie kvality v mesačných intervaloch meria a vyhodnocuje mieru spokojnosti pacientov prostredníctvom anonymného dotazníkového prieskumu. Správa porovnáva dosiahnuté hodnoty indexov spokojnosti v roku 2022 s vyhodnotením za rok 2021.

1. Hodnotenie spokojnosti hospitalizovaných pacientov

Dotazníky spokojnosti v roku 2022 vyplnilo a odovzdalo **8 679** hospitalizovaných pacientov (7 109 v roku 2021), čo predstavuje **34,76%** návratnosť k počtu prepustených pacientov (**24 964**). V roku 2021 percentuálny podiel návratnosti dosiahol hodnotu 32,55%.

Pacientom bolo ponúknutých 12 otázok rozdelených do 3 okruhov:

1. Ošetrovateľská starostlivosť
2. Lekárska starostlivosť
3. Poskytované služby

Pacienti odpovedali výberom zo škály 1 až 5, kde hodnota 1 predstavuje najlepšie hodnotenie a 5 najhoršie hodnotenie. Zároveň mali respondenti možnosť uviesť aj pozitívne či negatívne postrehy, dôvody svojej nespokojnosti, prípadne vyjadriť svoje návrhy a odporúčania pre zefektívnenie procesov nemocnice. Pre vedenie nemocnice sú takéto podnety veľmi cenné a prispievajú k skvalitňovaniu poskytovanej zdravotnej starostlivosti a poskytovaných služieb.

1.1 Ošetrovateľská starostlivosť

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 1. Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie 2022 je zrejmé, že spokojnosť pacientov s ošetrovateľskou starostlivosťou v porovnaní s rokom 2021 mierne poklesla pri dvoch sledovaných faktoroch (spokojnosť so starostlivosťou sestier, spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe), index spokojnosti pacientov so správaním sestier zostal nezmenený.

Tabuľka 1 Spokojnosť pacientov s ošetrovateľskou starostlivosťou

Ošetrovateľská starostlivosť	Rok 2022 po mesiacoch												2022	2021
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,11	1,10	1,11	1,16	1,13	1,11	1,10	1,10	1,11	1,11	1,10	1,14	1,11	1,11
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,10	1,09	1,09	1,13	1,13	1,07	1,07	1,12	1,10	1,10	1,09	1,13	1,10	1,09
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,13	1,09	1,14	1,18	1,16	1,10	1,13	1,10	1,12	1,14	1,10	1,15	1,13	1,11

Zdroj: vlastné spracovanie

1.2 Lekárska starostlivosť

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 2. Na základe výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie 2022 môžeme konštatovať, že v porovnaní s rokom 2021 index spokojnosti pacientov s lekárskou starostlivosťou mierne poklesol pri všetkých sledovaných faktoroch.

Tabuľka 2 Spokojnosť pacientov s lekárskou starostlivosťou

Lekárska starostlivosť	Rok 2022 po mesiacoch												2022	2021
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,08	1,07	1,09	1,08	1,12	1,08	1,09	1,18	1,11	1,09	1,08	1,11	1,10	1,08
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,15	1,13	1,18	1,17	1,22	1,14	1,17	1,21	1,17	1,16	1,14	1,17	1,17	1,14
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,11	1,08	1,11	1,13	1,13	1,08	1,08	1,16	1,12	1,09	1,09	1,10	1,11	1,09
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,10	1,10	1,18	1,18	1,19	1,11	1,13	1,15	1,17	1,13	1,13	1,14	1,14	1,12
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,13	1,17	1,22	1,19	1,23	1,18	1,19	1,24	1,18	1,20	1,18	1,19	1,19	1,18

Zdroj: vlastné spracovanie

1.3 Poskytované služby

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 3. Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie 2022 je zrejmé, že spokojnosť pacientov s poskytovanými službami v porovnaní s rokom 2021 mierne poklesla pri faktore (spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou), výraznejší pokles sme zaznamenali pri hodnotení spokojnosti s kvalitou ubytovania a spokojnosti s kvalitou stravy. Index spokojnosti pacientov s kvalitou upratovania zaznamenal mierne zlepšenie.

Tabuľka 3 Spokojnosť pacientov s poskytovanými službami

Poskytované služby	Rok 2022 po mesiacoch												2022	2021
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,13	1,06	1,10	1,14	1,15	1,09	1,13	1,11	1,10	1,11	1,11	1,13	1,11	1,10
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,46	1,43	1,50	1,59	1,48	1,42	1,57	1,47	1,55	1,42	1,47	1,61	1,50	1,45
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,75	1,87	1,91	1,95	1,98	1,86	1,99	1,89	1,97	1,78	1,88	1,83	1,89	1,83
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,13	1,16	1,19	1,21	1,25	1,18	1,22	1,25	1,25	1,24	1,24	1,25	1,21	1,22

Zdroj: vlastné spracovanie

1.4 Slovné pripomienky hospitalizovaných pacientov

V roku 2022 sme zaznamenali **812** kladných a **575** záporných slovných pripomienok. Najviac negatívnych pripomienok mali pacienti ku kvalite stravy (154), stavu a vybavenosti izieb (124), nedostatočnému počtu a slabej vybavenosti kúpeľní, zlému stavu WC a nedostatku teplej vody (92), funkčnosti klímy a zlému technickému stavu okien (87). Pacienti mali výhrady k vystupovaniu personálu (58), k amortizovanému vybaveniu a schátraným priestorom nemocnice (19), k výkonu upratovania (14), k vybaveniu, službám a cene nadštandardnej izby (13), k stavu postelí a lôžkovín (10), počtu postelí/pacientov na jednej izbe (3). V jednom prípade sme zaznamenali nespokojnosť s dlhým čakaním na prepúšťaciu správu.

Zároveň však mnohí pacienti vyjadrili vďaku za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, empatiu a láskavý prístup zdravotníckeho personálu (516), vyslovili poďakovanie sestram (192), lekárom (64), sanitárom (12), vyjadrili pochvalu ku kvalite stravy (21), spokojnosť s novými posteľami (6), spokojnosť s informačným letákom (1).

2. Hodnotenie spokojnosti ambulantných pacientov

Dotazníky spokojnosti v roku 2022 vyplnilo a odovzdalo **102** ambulantných pacientov (139 v roku 2021). Respondenti odpovedali na 8 otázok rozdelených do troch okruhov. Hodnoty indexov spokojnosti ambulantných pacientov ilustruje tabuľka 4.

Na základe analýzy spokojnosti ambulantných pacientov za sledované obdobie 2022 môžeme konštatovať, že v porovnaní s rokom 2021 sa zvýšila spokojnosť pacientov s orientáciou v priestoroch polikliniky. Pri všetkých ostatných anketových otázkach sledujeme negatívny trend.

Tabuľka 4 Spokojnosť ambulantných pacientov s poskytovanou starostlivosťou a službami

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2022 po mesiacoch												2022	2021
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Ošetrovateľská starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,42	2,56	1,00	1,20	1,47	1,00	1,00	2,60	1,00	1,67	1,20	1,50	1,47	1,34
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,33	2,44	1,00	1,25	1,47	1,00	1,00	1,40	1,00	1,00	1,40	1,00	1,27	1,26
Lekárska starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,50	2,44	1,00	1,20	1,47	1,00	1,14	1,40	1,00	1,60	1,20	1,00	1,33	1,19
Bolí ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,75	1,78	1,00	1,20	1,29	2,00	1,14	1,20	1,00	2,20	1,00	1,00	1,38	1,21
Infocentrum														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,33	2,63	1,00	1,22	1,47	2,00	1,00	1,40	2,33	1,00	1,00	1,00	1,45	1,18
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,11	2,00	1,00	1,23	1,73	1,00	1,00	1,50	1,67	1,00	1,00	1,00	1,27	1,20
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,18	2,22	1,00	1,79	1,50	1,00	2,14	1,20	1,67	1,40	1,40	1,25	1,48	1,57
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,00	2,75	1,00	1,29	1,76	5,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,82	1,32

Zdroj: vlastné spracovanie

2.1 Slovné pripomienky ambulantných pacientov

Pacienti na anketových lístkoch zaznamenali **28** negatívnych slovných pripomienok. 14 pacientov sa kriticky vyjadrilo k dlhému čakaniu na vyšetrenie, niektorí pacienti neboli spokojní s vybavenosťou čakárni, priestorov poliklinickej časti (5), so správaním zdravotníckeho personálu (5), bola zaznamenaná výhrada

k orientačnému systému (1) a k nedostatku parkovacích miest (1). V dvoch prípadoch sme zaznamenali nespokojnosť pacientov, ktorí sa neúspešne snažili telefonicky spojiť s ambulanciou prípadne infocentrum.

Zároveň pacienti na anketových lístkoch zaznamenali **22** kladných hodnotení. 12 pacientov pozitívne hodnotilo profesionálny prístup zdravotníckeho personálu pri poskytnutej zdravotnej starostlivosti a niektorí vyjadrili poďakovanie predovšetkým ambulantným lekárom (4) a sestram (6).

3. Hodnotenie spokojnosti pacientov Oddelenia urgentného príjmu

Dotazníky spokojnosti v roku 2022 vyplnilo a odovzdalo **12** pacientov (17 v roku 2021). Respondenti odpovedali na 6 otázok rozdelených do troch okruhov. Hodnoty indexov spokojnosti pacientov Oddelenia urgentného príjmu ilustruje tabuľka 5.

V porovnaní s rokom 2021 vzrástla spokojnosť pri štyroch sledovaných faktoroch (spokojnosť s vystupovaním ambulantnej sestry, spokojnosť s odborným prístupom ambulantnej sestry, spokojnosť s vystupovaním lekára urgentného príjmu, spokojnosť s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii). Pri dvoch anketových otázkach sme zaznamenali pokles indexu spokojnosti (Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby? Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?)

Tabuľka 5 Spokojnosť pacientov Oddelenia urgentného príjmu

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2022 po mesiacoch												2022	2021
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Ošetrovateľská starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,00	3,00	-	1,33	1,00	1,00	-	-	-	1,00	1,00	-	1,33	2,07
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,00	2,00	-	2,00	1,00	1,00	-	-	-	1,00	1,00	-	1,29	2,07
Lekárska starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?	1,00	3,00	-	2,50	3,00	1,00	-	-	-	1,00	1,00	-	1,79	2,07
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,00	3,00	-	2,50	1,00	1,00	-	-	-	1,00	1,00	-	1,50	1,30
Recepcia OUP														
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	1,00	1,00	-	1,50	3,00	1,00	-	-	-	1,00	1,00	-	1,36	1,56
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	1,00	2,00	-	2,00	3,00	1,00	-	-	-	1,00	2,00	-	1,71	1,60

Zdroj: vlastné spracovanie

3.1 Slovné pripomienky pacientov OUP:

Na anketových lístkoch pacienti zaznamenali **4** negatívne pripomienky k dlhému čakaniu na vyšetrenie, ale zároveň **3** poďakovania za poskytnutú zdravotnú starostlivosť a empatický prístup všetkých zdravotníckych zamestnancov (1), ale aj menovite lekárom (2).

4. Záverečné zhodnotenie

Celkom bolo na anketových lístkoch zaznamenaných **607** negatívnych slovných pripomienok, čo predstavuje **6,90 %** z celkového počtu **8 793** odovzdaných anketových lístkov za rok 2022. V roku 2021 percentuálny podiel negatívnych slovných pripomienok dosiahol hodnotu 7,09 %.

Prijaté opatrenia:

1. Všetky požiadavky zabezpečenia liečebnej výživy (zloženie, množstvo, kvalita stravy, jej expedovanie a pod.) boli v priebehu roka 2022 podrobené kontrolnej činnosti nutričných terapeutov Oddelenia liečebnej výživy počas distribúcie stravy na oddelenia a kliniky FNŠP FDR BB, ako aj počas prípravy a expedície stravy priamo v prevádzke dodávateľa stravy Dora Gastro Slovakia, a.s. Výstupy kontrolnej činnosti a opatrenia boli rozpracované v samostatnej analýze vypracovanej vedúcou nutričnou terapeutkou. Výsledkom kontrolnej činnosti bolo okamžité odstránenie nedostatkov a nastavenie účinných preventívnych opatrení.
2. V rámci požiadaviek zabezpečenia bielizne FNŠP FDR BB v priebehu roka 2022 nadobudlo:
 - 547 ks obliečok na vankúše
 - 547 ks obliečok na paplóny
 - 614 ks prestieradiel veľkosti 150 x 265 cm
 - 547 ks prestieradiel veľkosti 150 x 180 cm
3. Pripomienky pacientov ako aj požiadavky zdravotníckych pracovísk na vykonávanie technických úprav a vybavenosti oddelení boli riešené v priebehu roka v rámci aktuálnych možností.
4. Na základe vyjadrení pacientov o nevhodnom konaní a správaní zdravotníckeho personálu boli priebežne vykonávané pohovory nadriadených so zamestnancami.

Celkovo hodnotíme proces sledovania spokojnosti zákazníka vo FNŠP FDR BB ako stabilný a vysoko efektívny s vysokou mierou výpovede, s možnosťou porovnania trendov v sledovaných oblastiach a s možnosťou identifikovať príležitosti na zlepšovanie.

V Banskej Bystrici dňa 31.01.2023

Vypracoval:

Ing. Barbora Martonová, manažér kvality

v. r.

Kontroloval a schválil:

Ing. Michaela Müllerová, vedúca oddelenia kvality

v. r.