



Správa o vyhodnotení ďakovných listov a pochvál od pacientov za rok 2020

FNsP FDR BB je prijímateľom množstva ďakovných listov, ktoré pacienti adresujú riaditeľstvu, oddeleniam a klinikám. Prostredníctvom nich vyjadrujú svoju spokojnosť s profesionalitou lekárov, sestier a ďalších zdravotníckych pracovníkov s ich ústretovosťou, empatiou a ochotou pomáhať v ťažkých životných situáciách. **V roku 2020 bolo Oddeleniu kvality postúpených 55 ďakovných listov**, prostredníctvom ktorých pacienti poskytli pozitívnu spätnú väzbu kolektívom zamestnancov ale aj menovite jednotlivcom. Pacienti ďakovali **menovite 74 zamestnancom**. Mimoriadnou udalosťou bolo odovzdanie čestného uznania lekárovi – operatérovi z rúk jeho vďačnej pacientky v prítomnosti vedenia FNsP FDR.

V porovnaní s uplynulým rokom 2019 evidujeme pokles doručených ďakovných listov (79 v roku 2019), čo môže byť sprievodným javom pretrvávajúcej pandémie spôsobenej vírusom Covid-19.

Rozdelenie ďakovných listov za rok 2020 podľa klinik / oddelení / pracovísk

Pracovisko:	Počet ďakovných listov	Poďakovanie adresované:	
		všetkým zamestnancom	+ menovite lekárom, sestrám, fyzioterapeutom...
FNsP FDR BB – všeobecne	2	2	-
II.Gynekologicko-pôrodná klinika SZU	4	4	11
II.Chirurgická klinika SZU	6	5	8
II.Interná klinika SZU	2	2	4
II.Interná klinika SZU – Dlhodobó chorí	1	1	-
II.Interná klinika SZU – Hepato-gastroenterolog. transplant.	3	2	4
Klinika anestéziológie a intenzívnej medicíny SZU	3	3	-
Klinika úrazovej chirurgie SZU	2	2	-
Klinika transplantácie chirurgie SZU	1	1	-
Neonatologická klinika SZU	2	2	-
Neurochirurgická klinika SZU	7	7	11
II.Neurologická klinika SZU	1	1	2
II.Očná klinika SZU	3	2	4
Onkologická klinika SZU	1	1	2
Ortopedická klinika SZU	3	3	3
II.Urologická klinika SZU	1	1	1
Hematologické oddelenie	3	3	8
Oddelenie fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie	2	1	4
Oddelenie infektológie	2	2	1
Oddelenie maxilofaciálnej chirurgie	2	2	3
Oddelenie otorinolaryngológie	2	2	3
Oddelenie pneumológie a fizeológie	1	1	1
Oddelenie urgentného príjmu	1	1	4
Celkom:	55		74

Zdroj: vlastné spracovanie

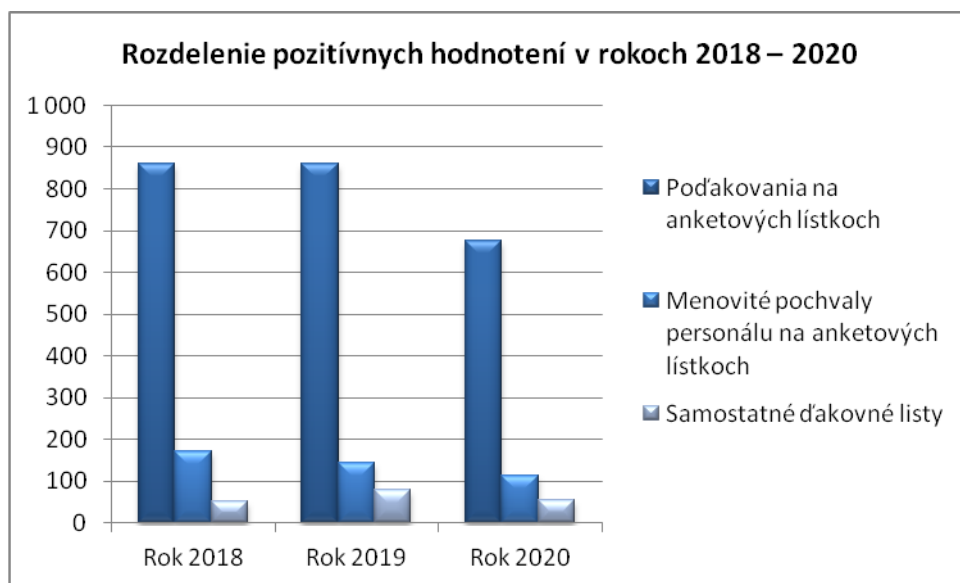
V roku 2020 sme zaznamenali **celkom 791 kladných hodnotení** pacientov, ktoré pacienti anonymne vyjadrili v ankete spokojnosti.

Z počtu **677 slovných poďakovaní na anketových lístkoch** - **542 pacientov sa poďakovalo kolektívom zdravotníckych pracovníkov, 106 pacientov sestram, 16 pacientov lekárom, 11 pacientov sanitárom a 2 pracovníkom infocentra.** Pacienti hodnotili kladne svoju celkovú spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou, profesionálnym prístupom personálu, prostredím a službami. Pacienti poďakovali **menovite 114 zamestnancom**, z toho 64 lekárom a 50 sestram.

Rozdelenie pozitívnych hodnotení v rokoch 2018 – 2020

Pozitívne hodnotenia v ankete spokojnosti	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020
Slovné poďakovania všeobecne za poskytovanie zdravotnej starostlivosti, citlivý prístup, ochotu, empatiu	860	861	677
Menovité pochvaly personálu	170	143	114
Samostatné ďakovné listy doručené FNsP FDR BB	53	79	55

Zdroj: vlastné spracovanie



Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica chápe monitorovanie spokojnosti pacienta ako najdôležitejší nástroj k zlepšovaniu procesov, nakoľko dáva informácie o tom, ako pacient vníma splnenie svojich požiadaviek a očakávaní. Pochvaly a poďakovania sú stálym stimulom pre všetkých zamestnancov nemocnice, slúžia ako motivácia pre ostatných kolegov k napĺňaniu motta „nemocnica orientovaná na pacienta“.

V Banskej Bystrici 23.03.2021

Vypracoval: Renáta Polakovičová
 Schválil: Ing. Michaela Müllerová