



Správa o vyhodnotení ďakovných listov a pochvál od pacientov za rok 2019

FNsP FDR BB dostáva množstvo samostatných 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 pomôcť v ťažkých životných situáciách. V roku 2019 bolo Oddeleniu kvality postúpených **79 kópií listov** od vďačných pacientov určených pracoviskám vo FNsP FDR. BB. Pacienti ďakovali **menovite 104 zamestnancom**.

Rozdelenie ďakovných listov za rok 2019 podľa klinik / oddelení / pracovísk

Pracovisko:	Počet ďakovných listov	Poďakovanie adresované:	
		všetkým zamestnancom	+ menovite lekárom, sestrám, fyzioterapeutom...
Dermatovenerologická klinika SZU	1	1	1
II.Gynekologicko-pôrodnická klinika SZU	8	8	14
II.Chirurgická klinika SZU	1	1	-
II.Interná klinika SZU	8	8	14
II.Interná klinika SZU – Dlhodobó chorí	4	4	5
II.Interná klinika SZU – Hepato-gastroenterolog. transplant.	3	3	7
Klinika anestéziológie a intenzívnej medicíny SZU	7	7	9
Klinika plastickej chirurgie SZU	2	2	1
Klinika úrazovej chirurgie SZU	4	4	3
Neurochirurgická klinika SZU	3	3	1
II.Neurologická klinika SZU	5	5	5
II.Očná klinika SZU	2	2	2
Onkologická klinika SZU	2	2	4
Ortopedická klinika SZU	12	12	11
II.Urologická klinika SZU	2	2	3
Hematologické oddelenie	2	2	9
Oddelenie cievnej chirurgie	1	1	1
Oddelenie fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie*	-	-	2
Oddelenie infektológie	1	1	-
Oddelenie maxilofaciálnej chirurgie	2	2	-
Oddelenie otorinolaryngológie	1	1	2
Oddelenie pneumológie a ftizeológie	2	2	4
Oddelenie rádiológie	1	1	-
Oddelenie urgentného príjmu	3	-	5
Dom ošetrovateľskej starostlivosti	1	1	-
Duchovná správa	1	-	1
Celkom:	79		104

*poďakovania pacientov ORTK a KÚCH

Zdroj: vlastné spracovanie



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

V roku 2019 sme zaznamenali **celkom 1 004 kladných hodnotení** pacientov, ktoré vďační pacienti anonymne vyjadrili na anketových lístkoch.

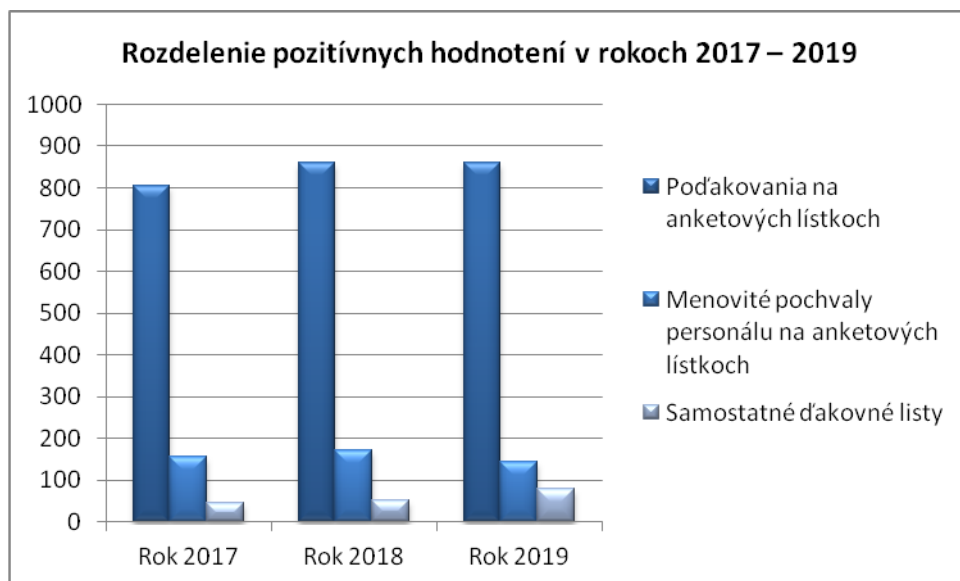
Z počtu **861 slovných poďakovaní na anketových lístkoch** - **655 pacientov sa poďakovalo kolektívom zdravotníckych pracovníkov, 11 pacientov sanitárom, 158 pacientov sestram a 37 pacientov lekárom**. Pacienti hodnotili kladne svoju celkovú spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou, profesionálnym prístupom personálu, prostredím a službami.

Pacienti poďakovali **menovite 143 zamestnancom**, a to 90 lekárom a 53 sestram.

Rozdelenie pozitívnych hodnotení v rokoch 2017 – 2019

Pozitívne hodnotenia	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019
Slovné poďakovania z anketových lístkov všeobecne za poskytovanie zdravotnej starostlivosti, citlivý prístup, ochotu, empatiu	806	860	861
Menovité pochvaly personálu z anketových lístkov	155	170	143
Samostatné ďakovné listy doručené nemocnici	46	53	79

Zdroj: vlastné spracovanie



Pochvaly a poďakovania sú stálym stimulom pre všetkých zamestnancov nemocnice. Jednotlivé ďakovné listy sú zverejňované na elektronických a printových médiách nemocnice. Slúžia ako inšpirácia pre ostatných zamestnancov, ako príklad na napĺňanie nášho motta „nemocnice orientovanej na pacienta“.

Je potrebné naďalej zaznamenávať všetky či pozitívne, alebo negatívne hodnotenia práce našich zamestnancov a prijímať opatrenia na odstránenie všetkých nedostatkov.

V Banskej Bystrici 06.03.2020

Vypracoval: Renáta Polakovičová

Kontroloval a schválil: Ing. Michaela Müllerová