

# **PACIENTI SÚ S KVALITOU ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI VO FNŠP F. D. ROOSEVELTA SPOKOJNÍ. UKÁZALI TO VÝSLEDKY ANKETY.**

Manažment FNŠP F. D. Roosevelta Banská Bystrica sa pravidelne v polročných intervaloch zaoberá výsledkami Ankety spokojnosti hospitalizovaných pacientov a ich slovnými pripomienkami. Predložené údaje sumarizujúce výsledky za prvý polrok 2014 jasne ukázali, že hospitalizovaní pacienti majú najviac pripomienok k poskytovaným službám (ubytovacím, či stravovacím) a len minimálne k poskytovanej zdravotnej starostlivosti.

Pacienti FNŠP F.D. Roosevelta majú možnosť od roku 2008 prostredníctvom anketových lístkov komplexne hodnotiť poskytovanú zdravotnú starostlivosť, správanie personálu, kvalitu informácií, ako aj stravovacie služby, ubytovanie či upratovanie známkou od 1 do 5. Na druhej strane anketového lístka môžu pacienti slovne vyjadriť svoju spokojnosť a pochvalu alebo uviesť konkrétne pripomienky.

Za prvý polrok 2014 z celkového počtu 16 050 hospitalizovaných pacientov anketové lístky vyplnilo 4603 pacientov, čo predstavuje takmer 29 % návratnosť. Na odovzdaných lístkoch svoju spokojnosť, či nespokojnosť vyjadrili pacienti slovne približne v 870 pripomienkach.

[Vyhodnotenie slovných pripomienok pacientov v ankete spokojnosti](#)

**Najkritizovanejšia bola strava** Najkritizovanejšia bola strava, pripomienky k nej malo 152 pacientov. Kritizovali najmä servis a transport stravy.

Pacienti mali výhrady aj ku kvalite ubytovania. Pripomienky sa týkali postelí, matracov, klimatizácie, sociálnych zariadení a vybavenosti izieb. Spolu približne 300 pripomienok.

Nespokojnosť so správaním a konaním lekárov a ostatného personálu v ankete vyjadrilo 25 pacientov.

Okrem ankety bolo rôznou formou na oddelenie kontroly a sťažností predložených 47 sťažností, avšak len 4 z týchto sťažností sa týkali nespokojnosti so zdravotnou starostlivosťou.

### **Pacienti aj ďakovali**

Je veľmi pozitívne, že na anketových lístkoch pacienti napísali spolu 353 pozitívnych hodnotení a poďakovaní na adresu kolektívov jednotlivých oddelení, lekárov, sestier a ostatného personálu.

Osobitne na adresu vedenia nemocnice bolo doručených 34 ďakovných listov, v ktorých pacienti ďakovali za príkladnú starostlivosť.

*„Analýzou všetkých pripomienok a sťažností môžeme s uspokojením konštatovať, že nemocnica si plní svoju funkciu poskytovania zdravotnej starostlivosti na vysokej úrovni. Má vysokokvalifikovaný personál (viac ako 2 000 zamestnancov) vykonávajúci svoju odbornú prácu v prospech každého jedného pacienta, ktorý vkročí do našej nemocnice.“* povedal po vyhodnotení ankety a ostatných podaní MUDr. Peter Molnár, MBA, zmocnenec pre kvalitu FNsP F.D. Roosevelta.

Pri počte 16 050 ukončených hospitalizácií a okolo 200 000

ambulantne vyšetrených pacientov v sledovanom období bol pomer negatívnych ohlasov na poskytnutú zdravotnú starostlivosť a služby s tým spojené relatívne nízky. *„Manažment nemocnice pristupuje k podaným sťažnostiam a výsledkom ankety spokojnosti s plnou vážnosťou a našou snahou teraz aj v budúcnosti je dosahovať plnú spokojnosť u každého nášho pacienta.“* dodáva k výsledkom ankety riaditeľ nemocnice MUDr. Vladimír Baláž, PhD.