



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



Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2016

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme priemerne okolo 11 000 – 13 000 anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov. Hodnotenia práce lekárov, sestričiek ako aj ostatného personálu štatisticky spracovávame a pravidelne porovnávame. 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.

V nemocnici sme prijali 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 využívame aj pri hodnotení prieskumu realizovanom zdravotnými poisťovňami. Pacient si pri vyplňovaní vyberá zo škály 1 až 5, kde je 1 najlepšie a 5 najhoršie.

Za rok 2016 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **13 589**, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 31 746) **42,81%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2015 sa návratnosť anketových lístkov zvýšila o **5,45 %**.

Ošetrovateľská starostlivosť bola za rok 2016 hodnotená takmer rovnako ako v roku 2015.

Anketové otázky Ošetrovateľská starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2016												2016	2015
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,10	1,11	1,13	1,13	1,11	1,10	1,10	1,10	1,12	1,12	1,10	1,13	1,11	1,12
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,09	1,10	1,14	1,13	1,10	1,08	1,10	1,08	1,11	1,12	1,10	1,12	1,11	1,11
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,12	1,14	1,16	1,16	1,15	1,13	1,14	1,14	1,15	1,12	1,11	1,17	1,14	1,14

Lekárska starostlivosť bola za rok 2016 hodnotená tiež takmer rovnako ako v roku 2015.

Anketové otázky Lekárska starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2016												2016	2015
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,19	1,08	1,10	1,09	1,12	1,10	1,09	1,09	1,11	1,14	1,08	1,11	1,10	1,12
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,11	1,18	1,22	1,20	1,19	1,19	1,20	1,15	1,18	1,22	1,18	1,17	1,18	1,19
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,17	1,11	1,14	1,11	1,13	1,11	1,13	1,11	1,13	1,14	1,10	1,12	1,12	1,12
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,25	1,16	1,19	1,16	1,18	1,15	1,17	1,15	1,13	1,18	1,13	1,16	1,17	1,16
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,16	1,22	1,30	1,33	1,26	1,27	1,27	1,26	1,24	1,26	1,23	1,24	1,25	1,26

Poskytované služby

V roku 2016 v porovnaní s rokom 2015 sa znížila spokojnosť s kvalitou ubytovania. Nepatrne sa zvýšila spokojnosť s kvalitou upratovania. Pretrváva nižšia spokojnosť s kvalitou stravy.

Anketové otázky	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2016												2016	2015
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,12	1,11	1,18	1,17	1,13	1,13	1,12	1,13	1,14	1,14	1,12	1,14	1,14	1,14
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,60	1,59	1,67	1,67	1,59	1,62	1,53	1,60	1,70	1,65	1,55	1,64	1,62	1,56
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,74	1,88	1,77	1,95	1,80	1,75	1,82	1,83	1,90	1,86	1,76	1,79	1,82	1,82
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,22	1,25	1,29	1,31	1,23	1,24	1,19	1,21	1,24	1,24	1,20	1,29	1,24	1,26

Vyhodnotenie počtu účastníkov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2016 spolu	2015 spolu
Počet anketových lístkov	925	1068	1095	1332	1216	1151	973	831	1259	1488	1247	1004	13589	11671
Počet prepustených pacientov	2320	2747	2752	2928	2889	2746	2405	2298	2563	2884	2701	2513	31746	31241
Počet účastníkov ankety v %	39,87	38,88	39,79	45,49	42,09	41,92	40,46	36,16	49,12	51,60	46,17	39,95	42,81	37,36

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas 11 mesiacov roku 2016. Anketové lístky sa nezmenili, rovnako nezmenené zostalo aj zameranie otázok.. Vyhodnotených bolo **294** anketových lístkov.

Oproti roku 2015 došlo k miernemu poklesu spokojnosti ambulantných pacientov pri anketových otázkach o lekárskej starostlivosti a práci infocentra. Nepatrne sa zlepšila spokojnosť s odborným prístupom ambulantnej sestry a orientácia pacientov v poliklinike.

ANKETA - AMBULANCIE 2016														
Počet anketových lístkov 294	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2016	2015
Ošetrovateľská starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,09	1,25	0	1,47	1,21	1,53	1,20	1,56	1,48	1,00	1,50	2,00	1,39	1,39
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,07	1,17	0	1,37	1,13	1,43	1,00	1,56	1,57	1,00	1,25	2,00	1,32	1,33
Lekárska starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,10	1,04	0	1,38	1,03	1,56	1,80	1,52	1,48	1,00	1,30	1,71	1,36	1,33
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,12	1,09	0	3,00	1,05	1,34	1,60	1,52	1,55	1,10	1,20	2,14	1,52	1,36
Infocentrum														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,09	1,26	0	1,11	1,11	1,12	1,00	1,30	1,42	1,11	1,06	1,57	1,20	1,15
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,09	1,16	0	1,06	1,05	1,06	1,20	1,25	1,37	1,00	1,05	1,43	1,16	1,15
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,57	1,58	0	1,66	1,76	1,91	2,00	1,64	1,75	2,00	1,47	2,43	1,80	1,84
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,14	1,32	0	1,50	1,00	1,12	1,50	1,39	1,62	1,17	1,10	2,43	1,39	1,19

Vypracoval: Renáta Polakovičová, 16. 02 2017

MUDr. Peter Molnár, MBA
Zmocnenec pre kvalitu