



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



Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2017

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme priemerne okolo 12 000 – 14 000 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 2017 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **14 092**, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 32 229) **43,72%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2016 sa návratnosť anketových lístkov zvýšila o **0,91 %**.

Ošetrovateľská starostlivosť bola za rok 2017 hodnotená lepšie ako v roku 2016.

Anketové otázky Ošetrovateľská starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2017												2017	2016
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,10	1,09	1,12	1,11	1,09	1,10	1,13	1,09	1,07	1,10	1,09	1,09	1,10	1,11
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,10	1,10	1,10	1,08	1,10	1,11	1,11	1,10	1,08	1,09	1,09	1,08	1,10	1,11
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,13	1,13	1,13	1,14	1,11	1,14	1,15	1,15	1,09	1,18	1,12	1,08	1,13	1,14

Lekárska starostlivosť bola za rok 2017 hodnotená tiež lepšie ako v roku 2016.

Anketové otázky Lekárska starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2016												2017	2016
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,08	1,09	1,11	1,10	1,10	1,10	1,11	1,09	1,08	1,10	1,07	1,07	1,09	1,10
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,15	1,16	1,17	1,16	1,17	1,18	1,19	1,18	1,15	1,18	1,13	1,12	1,16	1,18
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,09	1,10	1,11	1,10	1,11	1,11	1,12	1,11	1,09	1,10	1,08	1,06	1,10	1,12
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,14	1,15	1,15	1,14	1,14	1,15	1,16	1,17	1,14	1,14	1,13	1,11	1,14	1,17
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,22	1,28	1,27	1,25	1,21	1,27	1,30	1,23	1,21	1,25	1,22	1,20	1,24	1,25

Poskytované služby

V roku 2017 v porovnaní s rokom 2016 sa nepatrne znížila spokojnosť s kvalitou stravy. Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou, kvalitou ubytovania a upratovania sa mierne zvýšila.

Anketové otázky	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2016												2017	2016
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,09	1,12	1,13	1,12	1,10	1,20	1,15	1,12	1,10	1,13	1,10	1,12	1,12	1,14
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,51	1,51	1,59	1,58	1,61	1,56	1,71	1,59	1,54	1,64	1,62	1,52	1,58	1,62
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,71	1,73	1,88	1,85	1,82	1,80	1,94	1,87	1,75	1,89	1,87	1,80	1,83	1,82
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,21	1,21	1,21	1,22	1,25	1,28	1,25	1,22	1,23	1,28	1,23	1,21	1,23	1,24

Vyhodnotenie počtu účastníkov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2017 spolu	2016 spolu
Počet anketových lístkov	1183	1229	1401	1132	1290	1286	1016	1031	1088	1225	1174	1037	14092	13589
Počet prepustených pacientov	2517	2725	3015	2695	2837	2893	2456	2385	2537	2907	2742	2520	32229	31746
Počet účastníkov ankety v %	47,00	45,10	46,47	42,00	45,47	44,47	41,33	43,25	42,86	42,14	42,80	41,15	41,15	42,81

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roku 2017. Anketové lístky sa nezmenili, rovnako nezmenené zostalo aj zameranie otázok.. Vyhodnotených bolo **254** anketových lístkov.

Oproti roku 2016 došlo k poklesu spokojnosti ambulantných pacientov pri anketových otázkach o vystupovaní ambulantnej sestry a práci infocentra. Zlepšila sa spokojnosť s lekárskou starostlivosťou a odborným prístupom ambulantnej sestry.

ANKETA - AMBULANCIE 2017														
Počet anketových lístkov 254	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2017	2016
Ošetrovateľská starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,48	1,37	1,33	2,00	1,97	1,09	1,47	1,95	1,14	1,50	1,09	2,00	1,53	1,39
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,31	1,20	1,33	1,50	1,50	1,05	1,41	1,65	1,07	1,50	1,00	1,25	1,31	1,32
Lekárska starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,40	1,05	1,00	1,00	1,19	1,17	1,65	1,62	1,14	1,13	1,00	1,50	1,24	1,36
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,48	1,00	1,25	3,00	1,32	1,22	1,58	1,43	1,43	1,13	1,16	1,25	1,44	1,52
Infocentrum														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,00	1,26	1,09	2,00	1,10	1,09	1,38	1,00	1,25	1,50	1,23	1,25	1,26	1,20
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,00	1,22	1,17	2,50	1,17	1,05	1,29	1,06	1,58	1,43	1,38	1,00	1,32	1,16
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,93	1,71	1,83	2,50	2,44	1,74	2,47	2,32	2,29	1,88	2,00	3,00	2,18	1,80
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,05	1,38	1,09	3,00	1,37	1,15	1,44	1,08	1,55	2,00	1,57	1,00	1,47	1,39

Hodnotenie spokojnosti pacienta oddelenia urgentného príjmu prebiehalo počas 11 mesiacov roku 2017. Anketové lístky a zameranie otázok sa nezmenili.. Vyhodnotených bolo **40** anketových lístkov.

Oproti roku 2016 boli pacienti OUP menej spokojní s vystupovaním lekára urgentného príjmu. Mierne sa zlepšila spokojnosť s informovanosťou zo strany lekára, spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou a prácou zamestnancov Recepcie OUP.

ANKETA – Oddelenie urgentného príjmu 2017														
Počet anketových lístkov 40	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2017	2016
Ošetrovateľská starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,67	-	2,00	2,00	1,00	1,00	1,75	1,00	2,50	1,00	1,00	1,00	1,45	1,67
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,67	-	1,75	1,00	1,00	1,00	1,25	1,00	1,75	1,00	1,00	3,00	1,40	1,59
Lekárska starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?	1,33	-	1,25	1,80	1,00	1,25	1,67	1,00	2,50	5,00	1,00	3,00	1,89	1,75
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,67	-	1,38	2,00	1,00	1,25	1,67	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,54	1,58
Recepcia OUP														
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	1,33	-	1,25	1,60	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,33	1,32	1,35
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	1,33	-	1,13	1,60	1,00	1,00	1,25	1,00	2,00	1,00	1,00	1,67	1,27	1,74

Vypracoval: Renáta Polakovičová, 23. 01 2017

Ing. Martin Caudt
vedúci oddelenia kvality