



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

Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2018

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme priemerne viac ako 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 MZ SR 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 2018 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **12 736**, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 31 658) **40, 23%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2017 sa návratnosť anketových lístkov znížila o **3,49%**.

Ošetrovateľská starostlivosť bola za rok 2018 hodnotená lepšie ako v roku 2017.

Anketové otázky Ošetrovateľská starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2018												2018	2017
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,08	1,11	1,10	1,10	1,12	1,09	1,08	1,13	1,09	1,08	1,09	1,10	1,10	1,10
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,06	1,10	1,11	1,09	1,11	1,07	1,10	1,10	1,10	1,08	1,09	1,09	1,09	1,10
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,11	1,14	1,13	1,12	1,12	1,12	1,09	1,15	1,11	1,10	1,12	1,11	1,12	1,13

Lekárska starostlivosť bola za rok 2018 hodnotená tiež lepšie ako v roku 2017.

Anketové otázky Lekárska starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2018												2018	2017
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,07	1,11	1,11	1,08	1,12	1,08	1,05	1,11	1,09	1,06	1,09	1,08	1,09	1,09
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,13	1,17	1,17	1,18	1,16	1,12	1,12	1,17	1,16	1,14	1,17	1,15	1,15	1,16
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,07	1,11	1,09	1,09	1,10	1,07	1,09	1,12	1,12	1,08	1,10	1,09	1,09	1,10
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,11	1,17	1,15	1,13	1,13	1,12	1,11	1,15	1,12	1,09	1,17	1,13	1,13	1,14
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,23	1,24	1,28	1,20	1,22	1,19	1,24	1,28	1,23	1,22	1,22	1,23	1,23	1,24

Poskytované služby

V roku 2018 v porovnaní s rokom 2017 sa nepatrne znížila spokojnosť s kvalitou stravy a ubytovania. Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou zostala rovnaká, spokojnosť s kvalitou upratovania sa mierne zvýšila.

Anketové otázky	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2018												2018	2017
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,09	1,15	1,16	1,11	1,12	1,10	1,09	1,10	1,13	1,11	1,10	1,12	1,12	1,12
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,52	1,61	1,64	1,55	1,64	1,60	1,71	1,65	1,68	1,66	1,69	1,65	1,63	1,58
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,70	1,80	1,95	1,77	1,85	1,97	1,85	1,90	2,05	1,90	1,91	1,98	1,89	1,83
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,21	1,21	1,27	1,21	1,21	1,22	1,20	1,23	1,19	1,27	1,21	1,24	1,22	1,23

Vyhodnotenie počtu účastníkov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2018 spolu	2017 spolu
Počet anketových lístkov	1129	1165	1212	1079	1190	1084	841	933	1015	1144	1077	937	12736	14092
Počet prepustených pacientov	2590	2695	2944	2699	2719	2729	2394	2399	2531	2892	2616	2450	31658	32229
Počet účastníkov ankety v %	43,59	43,23	41,17	39,98	43,77	39,72	35,13	38,89	40,10	39,56	38,49	38,24	40,23	43,72

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roku 2018. Anketové lístky sa nezmenili, rovnako nezmenené zostalo aj zameranie otázok.. Vyhodnotených bolo **148** anketových lístkov.

Oproti roku 2017 došlo k poklesu spokojnosti ambulantných pacientov s odborným prístupom ambulantnej sestry, s vystupovaním ambulantného lekára a pracovníčok Infocentra. Zlepšila sa spokojnosť s vystupovaním ambulantnej sestry, s podávaním informácií lekára o ochorení a spôsobe liečby, spokojnosť s orientáciou pacientov v poliklinike a s vybavením pri nahlasovaní na hospitalizáciu v Infocentre.

ANKETA - AMBULANCIE 2018														
Počet anketových lístkov 148	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2018	2017
Ošetrovateľská starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,11	1,00	2,00	1,50	1,53	1,00	1,29	1,00	1,00	1,68	1,44	1,33	1,32	1,53
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,33	1,00	2,00	1,60	1,59	1,00	1,21	1,00	1,00	1,58	1,47	1,33	1,34	1,31
Lekárska starostlivosť														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,20	2,00	1,55	1,38	1,24	1,00	1,14	1,00	1,00	1,26	1,24	1,00	1,25	1,24
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,20	1,50	1,91	1,43	1,29	1,00	1,21	1,00	1,00	1,21	1,29	1,00	1,25	1,44
Infocentrum														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,00	2,67	1,40	1,42	1,13	1,00	1,67	1,00	1,33	1,18	1,29	1,67	1,40	1,26
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,00	2,33	1,40	1,27	1,13	1,00	1,50	1,20	1,00	1,06	1,21	2,00	1,34	1,32
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,50	3,00	1,50	1,83	1,59	1,88	1,92	2,20	1,33	1,42	1,88	3,00	1,92	2,18
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,00	2,67	1,00	1,55	1,19	1,29	1,80	1,50	1,00	1,20	1,43	1,00	1,39	1,47

Hodnotenie spokojnosti pacienta Oddelenia urgentného príjmu prebiehalo počas 8 mesiacov roku 2018. Anketové lístky a zameranie otázok sa nezmenili.. Vyhodnotených bolo 29 anketových lístkov.

Oproti roku 2017 boli pacienti OUP menej spokojní s vystupovaním ambulantnej sestry, sestry na Recepcii OUP a informovanosťou o ďalšom pobyte na OUP. Mierne sa zlepšila spokojnosť s odborným prístupom ambulantnej sestry, vystupovaním lekára a jeho podanými informáciami o ochorení a spôsobe liečby.

ANKETA – Oddelenie urgentného príjmu 2018														
Počet anketových lístkov 29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2018	2017
Ošetrovateľská starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,00	3,00	2,33	1,00	-	1,25	-	1,00	1,00	-	2,00		1,57	1,45
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,00	1,00	2,33	1,00	-	1,25	-	1,00	1,00	-	2,33		1,36	1,40
Lekárska starostlivosť														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?	2,50	1,50	1,00	1,00	-	2,00	-	1,00	1,00	-	2,43		1,55	1,89
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	2,00	1,50	1,00	1,00	-	1,25	-	1,00	1,00	-	2,00		1,34	1,54
Recepcia OUP														
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	1,00	2,33	2,33	1,00	-	1,25	-	1,00	1,00	-	1,29		1,40	1,32
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	1,00	2,33	2,33	1,00	-	1,75	-	1,00	1,50	-	2,00		1,61	1,27

V Banskej Bystrici dňa 14.03.2018

Vypracoval:

Renáta Polakovičová

odborný referent oddelenia kvality