

Anketa spokojenosti pacientů, vyhodnocení rok 2023

oddělení	anketní lístky	odpověď +	odpověď - hotel. typu	odpověď - zdrav. část	% výhr. (zdrav. část)	propuštěných pacientů	% vyp. lístků
Neu	108	105	1	2	1,9	872	12,4
Int	216	197	11	8	3,7	2 440	8,9
CLR	246	230	14	2	0,8	351	70,1
Plicní	78	72	4	2	2,6	575	13,6
ORL	243	233	8	2	0,8	639	38,0
Gyn	34	29	5	0	0,0	1 665	2,0
Chir	276	251	16	9	3,3	3 357	8,2
CNP	88	83	3	2	2,3	410	21,5
DO	61	47	14	0	0,0	2 612	2,3
ARO	2	2	0	0	0,0	179	1,1
Celkem	1 352	1 249	76	27	2,0	13 100	10,3

Spokojenost pacientů je důležitým ukazatelem kvality poskytovaných zdravotnických služeb. Spolu s posuzováním kvality péče podle klinických ukazatelů je standardně používaným měřítkem, podle kterého se kvalita posuzuje.

Během roku 2023 vyjádřilo svůj názor **1352 respondentů**. Počet odevzdaných dotazníků se oproti roku 2022 zvýšil o 527.

Z celkového počtu vyplněných anketních lístků bylo **kladných odpovědí 92,4 % a negativních odpovědí 7,6 %**.

Z toho negativní hodnocení služeb hotelového typu činí 5,6 % a negativní hodnocení zdravotnické části 2,0 %.

Při hodnocení výsledků šetření spokojenosti pacientů lze vyjádřit uspokojení nad oceněním práce sester, lékařů i sanitářů.

Tradičně horší bylo hodnocení stravy pro výrazně individuální pohled nemocných, zvláště pak při některých dietních omezeních nutných z léčebných důvodů.

V roce 2023 došlo k snížení negativního hodnocení ve zdravotnické části dotazníku, a to o 0,4 % ve srovnání s rokem 2022. U hodnocení části dotazníku hotelového typu došlo ke snížení negativního hodnocení o 0,9 %. Toto zlepšení bylo zapříčiněno zejména provedením rekonstrukcí některých oddělení (NEU, ORL).

Výsledky šetření jsou po každém průzkumu projednávány na poradě ředitele nemocnice a poradě náměstka pro ošetrovatelskou péči, dbá se o zpětnou vazbu každého šetření. K výsledkům hodnocení je přihlíženo při celkovém hodnocení oddělení.

Mgr. Jitka Moravová, MBA-náměstek pro ošetrovatelskou péči