



FNsP F.D.Roosevelta
Banská Bystrica

IČO: 00 165 549

FAKULTNÁ NEMOCNICA S POLIKLINIKOU F.D. ROOSEVELTA BANSKÁ BYSTRICA
Námestie L. Svobodu 1, 975 17 BANSKÁ BYSTRICA, SR

TELEFÓN: (048)441 2342

TELEFAX: (048)413 7240

e-mail: ozk@nspbb.sk



Vyhodnotenie ankety spokojnosti pacientov FNsP FDR za rok 2014

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme priemerne okolo 9 000 anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov. Hodnotenia práce lekárov, sestričiek ako aj ostatného personálu sa štatisticky spracovávajú a pravidelne porovnávajú. 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.

Nemocnica prijala 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 je využívaný aj pri hodnotení prieskumu realizovaného zdravotnými poisťovňami. Potreba vyplynula z požiadavky poskytovať relevantné informácie pre riadiaci orgán a pre porovnanie výsledkov, s výsledkami, ktoré realizovali iné organizácie v nemocnici (napr. zdravotné poisťovne). Pacient si pri vyplňovaní vyberá zo škály 1 až 5, kde je 1 najlepšie a 5 najhoršie.

Za rok 2014 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **9752**, čo predstavuje k počtu ukončených hospitalizácií (celkom 31436) **31,02%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2013 sa návratnosť anketových lístkov zvýšila o **8,98 %**.

Hodnotenie ošetrovateľského procesu za rok 2014 vyjadruje koeficient **1,11**, čo znamená, že došlo k nízaniu hodnoty koeficientu oproti roku 2013, teda celková spokojnosť pacientov s ošetrovateľským procesom sa zvýšila.

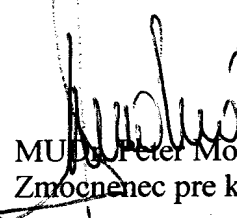
Hodnotenie hospitalizačného procesu za rok 2014 vyjadruje súhrnný koeficient **1,17**. V porovnaní s rokom 2013 sa koeficient mierne znížil, čo znamená, že spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou zo strany lekárov sa zvýšila.

Spokojnosť s poskytovanými službami za rok 2014 bola zo strany hospitalizovaného pacienta hodnotená najkritickejšie súhrnným koeficientom **1,49**. Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou bola hodnotená koeficientom **1,14**, spokojnosť s kvalitou ubytovania dosiahla koeficient **1,64**, spokojnosť s kvalitou stravy bola hodnotená koeficientom **1,92** a spokojnosť s kvalitou upratovania dosiahla koeficient **1,25**. U všetkých parametrov došlo k zlepšeniu spokojnosti v porovnaní s rokom 2013.

| ANKETA ODDELENIA / KLINIKY 2014 počet anketových lístkov 9752 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 2014 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ošetrovateľský proces | | | | | | | | | | | | | |
| spokojnosť so správaním sestier | 1,14 | 1,08 | 1,03 | 1,13 | 1,09 | 1,10 | 1,09 | 1,15 | 1,10 | 1,08 | 1,09 | 1,13 | 1,10 |
| spokojnosť so starostlivosťou sestier | 1,10 | 1,08 | 1,05 | 1,13 | 1,09 | 1,11 | 1,09 | 1,16 | 1,08 | 1,06 | 1,06 | 1,12 | 1,09 |
| spokojnosť s informáciami od sestier | | | | | | | | | | | | | |
| o ďalšom postupe pri dom. liečbe | 1,14 | 1,12 | 1,07 | 1,16 | 1,12 | 1,15 | 1,13 | 1,16 | 1,15 | 1,10 | 1,13 | 1,13 | 1,13 |
| spolu | 1,13 | 1,09 | 1,05 | 1,14 | 1,10 | 1,12 | 1,10 | 1,16 | 1,11 | 1,08 | 1,09 | 1,13 | 1,11 |
| hospitalizačný proces | | | | | | | | | | | | | |
| spokojnosť so správaním lekárov | 1,12 | 1,08 | 1,07 | 1,18 | 1,10 | 1,12 | 1,11 | 1,12 | 1,11 | 1,09 | 1,10 | 1,13 | 1,11 |
| spokojnosť s informáciami o vyšetreniach | | | | | | | | | | | | | |
| a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára | 1,19 | 1,19 | 1,14 | 1,25 | 1,18 | 1,21 | 1,18 | 1,23 | 1,19 | 1,16 | 1,19 | 1,20 | 1,19 |
| spokojnosť so starostlivosťou lekárov | 1,13 | 1,11 | 1,08 | 1,17 | 1,10 | 1,14 | 1,11 | 1,12 | 1,12 | 1,08 | 1,11 | 1,14 | 1,12 |
| spokojnosť s informáciami od ošetr. lekára | | | | | | | | | | | | | |
| a ďalšom postupe pri domácej liečbe | 1,15 | 1,13 | 1,10 | 1,23 | 1,15 | 1,20 | 1,15 | 1,17 | 1,15 | 1,11 | 1,16 | 1,18 | 1,16 |
| spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu | | | | | | | | | | | | | |
| pri prepustení z nemocnice | 1,28 | 1,25 | 1,22 | 1,33 | 1,24 | 1,26 | 1,26 | 1,32 | 1,26 | 1,25 | 1,25 | 1,33 | 1,27 |
| spolu | 1,17 | 1,15 | 1,12 | 1,23 | 1,16 | 1,19 | 1,16 | 1,19 | 1,16 | 1,14 | 1,16 | 1,20 | 1,17 |
| spokojnosť s poskytnutou zdrav. star. | 1,16 | 1,10 | 1,09 | 1,18 | 1,12 | 1,18 | 1,12 | 1,18 | 1,15 | 1,11 | 1,14 | 1,16 | 1,14 |
| spokojnosť s kvalitou ubytovania | 1,64 | 1,61 | 1,53 | 1,77 | 1,55 | 1,64 | 1,61 | 1,73 | 1,69 | 1,59 | 1,62 | 1,71 | 1,64 |
| spokojnosť s kvalitou stravy | 1,93 | 1,86 | 1,83 | 2,02 | 1,85 | 1,84 | 1,85 | 1,83 | 1,95 | 1,94 | 2,04 | 2,12 | 1,92 |
| spokojnosť s kvalitou upratovania | 1,25 | 1,19 | 1,21 | 1,25 | 1,26 | 1,24 | 1,27 | 1,28 | 1,27 | 1,25 | 1,26 | 1,31 | 1,25 |
| počet anketových lístkov | 721 | 763 | 702 | 781 | 822 | 814 | 827 | 659 | 792 | 1045 | 952 | 874 | 9752 |
| počet ukončených hospitalizácií | 2421 | 2651 | 2783 | 2794 | 2754 | 2647 | 2625 | 2323 | 2428 | 2860 | 2661 | 2489 | 31436 |
| počet účastníkov ankety v % | 29,78% | 28,78% | 25,22% | 27,95% | 29,85% | 30,75% | 31,50% | 28,37% | 32,62% | 30,54% | 35,78% | 35,11% | 31,02% |
| hodnotenie návratnosti | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| spokojnosť s ošetrov. procesom | 2,06 | 2,05 | 2,03 | 2,07 | 2,05 | 2,06 | 2,05 | 2,08 | 2,05 | 1,54 | 1,55 | 1,56 | 1,55 |
| spokojnosť s hospit. procesom | 2,09 | 2,08 | 2,06 | 2,12 | 2,08 | 2,09 | 2,08 | 2,10 | 2,08 | 1,57 | 1,58 | 1,60 | 1,58 |

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roka 2014. Anketové lístky sa nezmenili rovnako nezmenené zostalo aj zameranie otázok.. Vyhodnotených bolo 351 anketových lístkov. Oproti roku 2013 došlo k zníženiu hodnoty koeficientu spokojnosti pri všetkých anketových otázkach, čo znamená, že sa zvýšila spokojnosť s ošetrovateľským a liečebným procesom u ambulantného pacienta. Záverom je možné konštatovať, že ošetrovateľský a liečebný proces bol ambulantnými pacientmi hodnotený oproti predošlému roku výrazne lepšie.

| ANKETA - AMBULANCIE 2014 | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-------------|--|
| počet anketových lístkov 351 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 2014 | |
| ošetrovateľský proces | | | | | | | | | | | | | | |
| Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry? | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,34 | 1,00 | 1,18 | 1,00 | 1,27 | 1,09 | 1,23 | 1,09 | |
| Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry? | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,31 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,33 | 1,09 | 1,18 | 1,08 | |
| liečebný proces | | | | | | | | | | | | | | |
| Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára? | 1,04 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,28 | 1,00 | 1,06 | 1,00 | 1,27 | 1,00 | 1,18 | 1,07 | |
| Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby? | 1,04 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,30 | 1,00 | 1,06 | 1,42 | 1,00 | 1,00 | 1,12 | 1,08 | |
| infocentrum | | | | | | | | | | | | | | |
| Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre? | 1,48 | 1,17 | 1,07 | 1,14 | 1,11 | 1,45 | 1,20 | 1,29 | 1,46 | 1,08 | 1,52 | 1,20 | 1,26 | |
| Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre? | 1,48 | 1,17 | 1,00 | 1,10 | 1,15 | 1,41 | 1,20 | 1,12 | 1,92 | 1,08 | 1,45 | 1,09 | 1,26 | |
| Viete sa orientovať v poliklinike? | 1,75 | 1,46 | 1,53 | 1,14 | 1,71 | 2,04 | 1,76 | 1,76 | 1,00 | 1,08 | 1,91 | 1,76 | 1,58 | |


 MUDr. Peter Molnár, MBA
 Zmocnenec pre kvalitu