



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

## **Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2019**

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti so zbieraním pripomienok formou anketových lístkov. Každoročne zozbierame a vyhodnotíme najmenej 12 000 anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov. Hodnotenia práce lekárov, sestričiek ako aj ostatného personálu štatisticky spracúvame a pravidelne porovnávame. To nám umožňuje zisťovať aktuálne trendy zlepšovania alebo poklesu kvality v jednotlivých oblastiach. Zároveň sumarizujeme a vyhodnocujeme 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. Táto metodika je využívaná aj pri prieskumoch spokojnosti pacientov realizovaných zdravotnými poisťovňami. Pacient si pri hodnotení vyberá zo škály 1 až 5, kde je 1 najlepšie a 5 najhoršie.

Za rok 2019 bol počet získaných anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov **12 012**, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 31 929) **37,62%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2018 sa návratnosť anketových lístkov znížila o **2,61%**.

**Ošetrovateľská starostlivosť** poskytnutá hospitalizovaným pacientom bola v roku 2019 hodnotená lepšie ako v roku 2018.

Anketové otázky Ošetrovateľská starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2019												2019	2018
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,09	1,08	1,07	1,07	1,09	1,08	1,11	1,10	1,06	1,06	1,12	1,09	1,09	1,10
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,08	1,06	1,06	1,08	1,07	1,05	1,10	1,10	1,06	1,06	1,12	1,08	1,08	1,09
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,11	1,10	1,11	1,09	1,13	1,08	1,15	1,12	1,08	1,11	1,11	1,16	1,11	1,12

**Lekárska starostlivosť** bola hospitalizovanými pacientmi v roku 2019 hodnotená lepšie ako v roku 2018.

Anketové otázky Lekárska starostlivosť	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2019												2019	2018
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,07	1,07	1,06	1,09	1,07	1,06	1,10	1,12	1,07	1,07	1,10	1,09	1,08	1,09
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,15	1,14	1,13	1,13	1,15	1,13	1,14	1,21	1,10	1,15	1,14	1,15	1,14	1,15
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,10	1,10	1,07	1,08	1,09	1,06	1,12	1,11	1,06	1,08	1,10	1,10	1,09	1,09
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,11	1,11	1,11	1,13	1,15	1,08	1,16	1,16	1,11	1,12	1,13	1,14	1,13	1,13
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,21	1,24	1,16	1,24	1,22	1,20	1,22	1,20	1,17	1,20	1,22	1,20	1,21	1,23

**Poskytované služby** pacientom počas hospitalizácie v roku 2019 v porovnaní s rokom 2018 boli v ankete hodnotené lepšie.

Anketové otázky	Koeficienty spokojnosti po mesiacoch v roku 2019												2019	2018
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,10	1,09	1,09	1,09	1,13	1,09	1,13	1,11	1,08	1,10	1,13	1,11	1,10	1,12
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,55	1,49	1,47	1,48	1,46	1,46	1,50	1,45	1,38	1,44	1,51	1,44	1,47	1,63
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,86	1,86	1,81	1,84	1,78	1,77	1,87	1,75	1,78	1,70	1,77	1,74	1,79	1,89
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,18	1,21	1,20	1,19	1,21	1,21	1,23	1,22	1,18	1,18	1,27	1,21	1,21	1,22

Vyhodnotenie počtu účastníkov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2019 spolu	2018 spolu
Počet anketových lístkov	1045	984	1140	1002	1089	974	932	913	1017	1187	926	803	12012	12736
Počet prepustených pacientov	2479	2691	2866	2732	2880	2797	2552	2391	2571	3003	2532	2435	31929	31658
Počet účastníkov ankety v %	42,15	36,58	39,78	36,68	37,81	34,82	36,52	38,18	39,56	39,53	36,57	32,98	37,62	40,23

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roku 2019. Zameranie anketových otázok zostalo nezmenené. Vyhodnotených bolo **151** anketových lístkov.

Oproti roku 2018 zaznamenávame mierny pokles spokojnosti ambulantných pacientov pri všetkých hodnotených otázkach. Pacienti najslabšie hodnotili otázku priestorovej orientácie v poliklinike.

<b>ANKETA - AMBULANCIE 2019</b>														
<b>Počet anketových lístkov 151</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Ošetrovateľská starostlivosť</b>														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,75	1,20	1,20	1,00	1,42	1,47	1,00	1,47	2,00	2,43	1,80	1,42	<b>1,51</b>	<b>1,32</b>
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,44	1,10	1,20	1,20	1,33	1,37	1,20	1,43	1,80	2,00	1,80	1,25	<b>1,43</b>	<b>1,34</b>
<b>Lekárska starostlivosť</b>														
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,11	1,11	1,20	1,20	1,14	1,53	1,00	1,67	1,80	1,67	1,40	1,42	<b>1,35</b>	<b>1,25</b>
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,22	1,22	1,20	1,60	1,05	1,22	1,00	1,08	1,80	1,86	1,53	1,42	<b>1,35</b>	<b>1,25</b>
<b>Infocentrum</b>														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,78	1,75	1,20	1,50	1,29	1,29	1,20	1,46	1,00	2,57	1,33	1,10	<b>1,46</b>	<b>1,40</b>
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,56	1,38	1,00	3,00	1,06	1,18	1,80	1,54	1,20	1,86	1,38	1,00	<b>1,50</b>	<b>1,34</b>
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,75	2,11	1,00	2,40	1,72	1,78	2,60	2,07	2,50	2,40	1,80	1,91	<b>2,00</b>	<b>1,92</b>
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,89	1,63	1,60	1,25	1,21	1,25	1,80	1,33	1,00	2,43	1,31	1,00	<b>1,48</b>	<b>1,39</b>

Hodnotenie spokojnosti pacienta Oddelenia urgentného príjmu prebiehalo počas 9 mesiacov roku 2019. Anketové lístky a zameranie otázok sa nezmenili.. Vyhodnotených bolo 44 anketových lístkov.

Oproti roku 2018 boli pacienti OUP menej spokojní s ošetrovateľskou a lekárskou starostlivosťou aj službami recepcie OUP. Najslabšie bolo hodnotené vystupovanie lekárov OUP.

<b>ANKETA – Oddelenie urgentného príjmu 2019</b>														
<b>Počet anketových lístkov 44</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Ošetrovateľská starostlivosť</b>														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?		2,00	1,00	2,50		2,33	1,00	2,60		1,43	1,60	2,00	<b>1,83</b>	<b>1,57</b>
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?		2,20	1,00	2,20		2,33	1,00	2,00		1,29	1,60	2,20	<b>1,76</b>	<b>1,36</b>
<b>Lekárska starostlivosť</b>														
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?		2,00	1,67	1,80		3,00	1,00	2,60		2,14	1,60	2,40	<b>2,02</b>	<b>1,55</b>
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?		1,83	1,00	1,50		2,50	1,00	1,40		1,71	2,00	2,00	<b>1,66</b>	<b>1,34</b>
<b>Recepcia OUP</b>														
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?		1,00	1,33	2,33		2,25	1,00	2,60		1,43	1,40	1,20	<b>1,62</b>	<b>1,40</b>
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?		1,14	1,00	2,50		2,50	1,00	2,00		1,29	1,60	1,20	<b>1,58</b>	<b>1,61</b>

V Banskej Bystrici dňa 23.01.2020

Vypracoval:

Renáta Polakovičová

odborný referent oddelenia kvality

Schválil:

Ing. Michaela Müllerová

vedúca oddelenia kvality