



FAKULTNÁ NEMOCNICA S POLIKLINIKOU F. D. ROOSEVELTA BANSKÁ BYSTRICA
Námestie L. Svobodu 1, 975 17 Banská Bystrica
Slovenská republika

Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2020

Naša nemocnica má už dlhoročné skúsenosti s vyhodnocovaním miery spokojnosti pacientov prostredníctvom anonymného dotazníkového prieskumu. 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.

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 hodnota 1 vyjadruje najvyššiu spokojnosť a hodnota 5 nespokojnosť

Každoročne zozbierame a vyhodnotíme najmenej 12 000 anketových lístkov od hospitalizovaných pacientov. Pretrvávajúca nepriaznivá epidemiologická situácia spôsobená vírusom Covid-19 negatívne ovplyvnila počet získaných anketových lístkov v roku 2020. Dotazníky spokojnosti v roku 2020 vyplnilo a odovzdalo **8 817** hospitalizovaných pacientov, čo predstavuje k počtu prepustených pacientov (celkom 24 788) **35,57%** návratnosť. V porovnaní s rokom 2019 sa návratnosť anketových lístkov znížila o **2,05%**.

Ošetrovateľská starostlivosť poskytnutá hospitalizovaným pacientom bola v roku 2020 hodnotená lepšie ako v roku 2019.

Ošetrovateľská starostlivosť	Rok 2020 po mesiacoch												2020	2019	rast/ pokles
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Spokojnosť so správaním sestier	1,06	1,08	1,14	1,09	1,11	1,11	1,12	1,07	1,11	1,08	1,09	1,07	1,09	1,09	0
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,05	1,07	1,13	1,07	1,11	1,07	1,10	1,07	1,11	1,08	1,09	1,04	1,08	1,08	0
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,07	1,12	1,12	1,12	1,08	1,07	1,11	1,08	1,16	1,11	1,09	1,08	1,10	1,11	+0,01

Lekárska starostlivosť bola hospitalizovanými pacientmi v roku 2020 hodnotená lepšie ako v roku 2019.

Lekárska starostlivosť	Rok 2020 po mesiacoch												2020	2019	rast/ pokles
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Spokojnosť so správaním lekárov	1,05	1,05	1,13	1,07	1,12	1,06	1,06	1,07	1,07	1,08	1,08	1,05	1,07	1,08	+0,01
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,13	1,13	1,20	1,12	1,18	1,12	1,14	1,13	1,16	1,11	1,14	1,08	1,14	1,14	0
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,06	1,07	1,12	1,05	1,11	1,07	1,07	1,06	1,11	1,09	1,09	1,05	1,08	1,09	+0,01
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,08	1,12	1,18	1,11	1,09	1,10	1,10	1,10	1,14	1,11	1,12	1,09	1,11	1,13	+0,02
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,23	1,21	1,24	1,18	1,17	1,16	1,22	1,19	1,25	1,21	1,19	1,18	1,20	1,21	+0,01

Poskytované služby hospitalizovaným pacientom v roku 2020 boli v ankete hodnotené lepšie s výnimkou poskytnutého stravovania, kde spokojnosť mierne poklesla v porovnaní s rokom 2019.

Poskytované služby	Rok 2020 po mesiacoch												2020	2019	rast/ pokles
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,10	1,13	1,12	1,11	1,10	1,07	1,13	1,06	1,12	1,10	1,08	1,08	1,10	1,10	0
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,45	1,49	1,57	1,43	1,48	1,40	1,48	1,44	1,49	1,43	1,43	1,42	1,46	1,47	+0,01
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,82	1,81	1,91	1,81	1,73	1,78	1,90	1,78	1,84	1,73	1,68	1,76	1,80	1,79	-0,01
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,21	1,22	1,21	1,14	1,21	1,15	1,21	1,22	1,24	1,14	1,19	1,12	1,19	1,21	+0,02

Vyhodnotenie počtu účastníkov	Rok 2020 po mesiacoch												2020 spolu	2019 spolu
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Počet anketových lístkov	968	979	658	470	525	873	876	790	862	711	593	512	8817	12012
Počet prepustených pacientov	2508	2535	2024	1296	1598	2254	2424	2132	2278	2294	1784	1661	24788	31929
Počet účastníkov ankety v %	38,60%	38,62%	32,51%	36,27%	33,29%	38,91%	36,47%	37,05%	37,88%	30,99%	33,24%	30,82%	35,57%	37,62%

Hodnotenie spokojnosti ambulantného pacienta prebiehalo počas celého roku 2020. Zameranie anketových otázok zostalo nezmenené. Vyhodnotených bolo **83** anketových lístkov (151 v roku 2019).

Oproti roku 2019 zaznamenávame zvýšenie spokojnosti ambulantných pacientov pri všetkých hodnotených otázkach.

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2020 po mesiacoch												2020	2019	rast/ pokles	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Ošetrovateľská starostlivosť																
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	1,57	1,67	1,08	-	1,00	1,27	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,17	1,51	+0,34	
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	1,50	1,33	1,17	-	1,00	1,44	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,16	1,43	+0,27	
Lekárska starostlivosť																
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	1,00	2,25	1,17	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,13	1,35	+0,22	
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaní o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	1,25	2,25	1,18	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,13	1,33	1,00	1,00	1,19	1,35	+0,16	
Infocentrum																
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	1,50	1,00	1,00	-	1,00	1,07	1,44	1,25	1,00	1,50	1,00	1,00	1,16	1,46	+0,30	
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	1,00	1,33	1,11	-	1,00	1,08	1,44	1,25	1,13	1,33	1,00	1,00	1,15	1,50	+0,35	
Viete sa orientovať v poliklinike?	1,88	1,00	1,18	-	1,50	1,53	1,55	2,00	1,88	2,00	3,00	1,20	1,70	2,00	+0,30	
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	1,25	1,00	1,00	-	1,00	1,00	1,22	1,00	1,14	1,00	1,00	1,00	1,06	1,48	+0,42	

Hodnotenie spokojnosti pacienta Oddelenia urgentného príjmu prebiehalo počas 7 mesiacov roku 2020. Anketové lístky a zameranie otázok sa nezmenili. Vyhodnotených bolo 32 anketových lístkov (44 v roku 2019).

V porovnaní s predchádzajúcim obdobím vzrástla spokojnosť s prístupom a vystupovaním pracovníkov recepcie a došlo k poklesu spokojnosti pri všetkých ostatných hodnotených otázkach.

Najslabšie bolo hodnotené vystupovanie lekárov Oddelenia urgentného príjmu

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2020 po mesiacoch												2020	2019	rast/ pokles	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Ošetrovateľská starostlivosť																
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulantnej sestry?	-	1,54	-	-	1,00	2,83	1,00	2,50	1,00	-	3,00	-	1,84	1,83	-0,01	
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulantnej sestry?	-	1,54	-	-	1,00	2,83	1,00	2,50	1,00	-	3,00	-	1,84	1,76	-0,08	
Lekárska starostlivosť																
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?	-	1,69	-	-	2,50	3,83	1,33	2,50	1,00	-	3,00	-	2,26	2,02	-0,24	
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	-	1,69	-	-	2,50	3,20	1,33	3,00	1,00	-	3,00	-	2,25	1,66	-0,59	
Recepcia OUP																
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	-	1,60	-	-	1,00	1,17	1,00	3,00	1,00	-	1,00	-	1,40	1,62	+0,22	
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	-	1,93	-	-	2,00	1,83	1,33	3,00	1,00	-	3,00	-	2,01	1,58	-0,43	

V Banskej Bystrici dňa 29.01.2021

Vypracoval:

Renáta Polakovičová

odborný referent oddelenia kvality



Schválil:

Ing. Michaela Müllerová

vedúca oddelenia kvality

