



Správa o vyhodnotení ďakovných listov a pochvál od pacientov za rok 2021

Jedným z parametrov hodnotenia kvality práce personálu nemocnice je **pozitívna spätná väzba** od pacientov, ktorú adresujú riaditeľstvu, oddeleniam a klinikám formou ďakovných listov, mailov a správ na facebookovej stránke. Prostredníctvom nich vyjadrujú svoju spokojnosť s profesionalitou lekárov, sestier a ďalších zdravotníckych pracovníkov s ich ústretovosťou, empatiou a ochotou pomôcť v ťažkých životných situáciách. V roku 2021 bolo oddeleniu kvality postúpených **46 ďakovných listov** určených klinikám a oddeleniam, ktoré boli priebežne zverejňované na intranetovej stránke nemocnice. Pacienti ďakovali **menovite 42 zamestnancom**. V rámci pripravenosti štátnej správy v roku 2021 prebehlo taktické cvičenie zložiek integrovaného záchranného systému. V tejto súvislosti bolo FNsP FDR BB adresované poďakovanie Krajského riaditeľstva Hasičského záchranného zboru v Banskej Bystrici za účasť našich zamestnancov a ich príkladnú spoluprácu. Pandémia spôsobená vírusom Covid-19 v aj roku 2021 negatívne ovplyvnila počet ďakovných listov a slovných hodnotení pacientov na anketových lístkoch. Napriek tomu dala priestor novým situáciám a skúsenostiam. Vedenie Fakultnej nemocnice s poliklinikou Žilina vyjadrilo úprimné poďakovanie FNsP FDR BB za preklad pacientov, ktorý následne umožnil žilinskej nemocnici uvoľniť kapacity na príjem ďalších pacientov s ochorením Covid-19.

Rozdelenie ďakovných listov za rok 2020 podľa kliník / oddelení / pracovísk

Pracovisko:	Počet ďakovných listov	Poďakovanie adresované:	
		všetkým zamestnancom	+ menovite lekárom, sestrám, fyzioterapeutom...
FNsP FDR BB – všeobecne	4	3	1
Algeziologická klinika SZU	1	1	1
II.Gynekologicko-pôrodnická klinika SZU	5	3	7
II.Chirurgická klinika SZU	3	1	6
II.Interná klinika SZU	2	1	3
II.Interná klinika SZU – Dlhodobó chorí	1	1	2
II.Interná klinika SZU – Nefrologické transplantácie	2	2	1
Klinika anestéziológie a intenzívnej medicíny SZU	3	3	1
Klinika úrazovej chirurgie SZU	3	2	1
Klinika plastickej chirurgie SZU	3	2	4
Klinika transplantáčnej chirurgie SZU	1	1	1
Neonatologická klinika SZU	1	1	1
Neurochirurgická klinika SZU	1	1	1
II.Neurologická klinika SZU	2	2	2
II.Očná klinika SZU	1	1	1
Onkologická klinika SZU	1	1	-
Ortopedická klinika SZU	4	4	4
II.Urologická klinika SZU	3	3	3
Hematologické oddelenie	4	4	2
Oddelenie pneumológie a ftizeológie	1	1	-
Celkom:	46	38	42

Zdroj: vlastné spracovanie

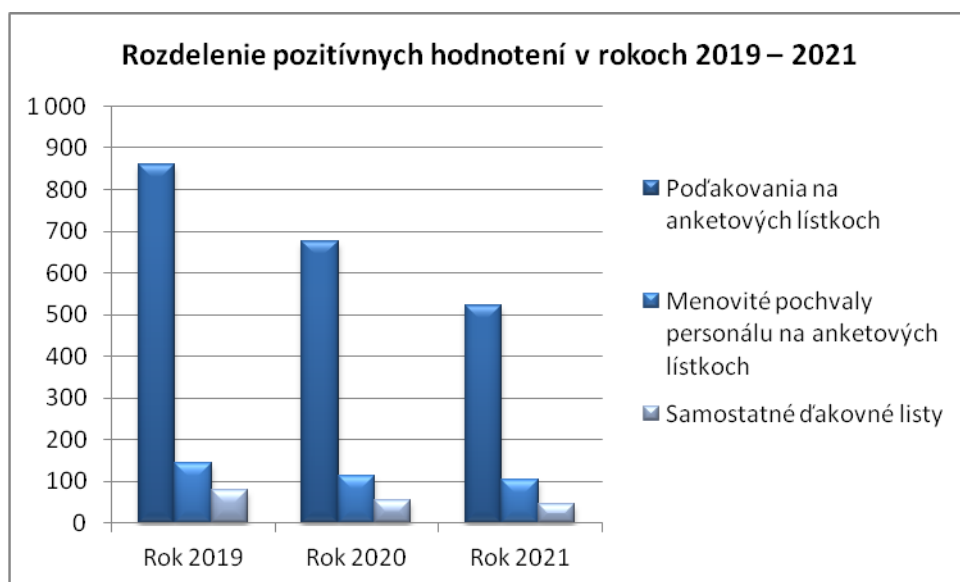
V roku 2021 zaznamenali celkom **625 kladných hodnotení**, ktoré pacienti anonymne vyjadrili v ankete spokojnosti. Z počtu **521 slovných poďakovaní na anketových lístkoch** - **405 pacientov sa poďakovalo kolektívom zdravotníckych pracovníkov, 97 pacientov sestram, 14 pacientov lekárom a 5 pacientov sanitárom**. Pacienti hodnotili kladne svoju celkovú spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou, profesionálnym prístupom personálu, prostredím a službami.

Pacienti na anketových lístkoch poďakovali **menovite 104 zamestnancom**, a to 46 lekárom a 58 sestram.

Rozdelenie pozitívnych hodnotení v rokoch 2019 – 2021

Pozitívne hodnotenia	Rok 2019 / 32 812 UH	Rok 2020 / 25 522 UH	Rok 2021 / 22 688 UH
Slovné poďakovania z anketových lístkov všeobecne za poskytovanie zdravotnej starostlivosti, citlivý prístup, ochotu, empatiu	861	677	521
Menovité pochvaly personálu z anketových lístkov	143	114	104
Samostatné ďakovné listy doručené nemocnici	79	55	46
Pozitívne hodnotenia spolu za príslušný rok	1 083	846	671
Pozitívne hodnotenia spolu v porovnaní k počtu ukončených hospitalizácií (UH) za príslušný rok	3,30%	3,31%	2,96%

Zdroj: vlastné spracovanie



Oddelenia a kliniky aj interne evidujú poďakovania od svojich pacientov priamo na pracoviskách v na to zriadených zošitoch, nástenkách a podobne.

Vedenie nemocnice chápe monitorovanie spokojnosti pacienta ako najdôležitejší nástroj na zlepšovanie procesov, nakoľko dáva informácie o tom, ako pacient vníma splnenie svojich požiadaviek a očakávaní. Pochvaly a poďakovania sú stálym stimulom pre všetkých zamestnancov nemocnice, slúžia ako motivácia pre ostatných kolegov k napĺňaniu motta: „NEMOCNICA ORIENTOVANÁ NA PACIENTA“.

V Banskej Bystrici 03.02.2022

Vypracoval:

Renáta Polakovičová v.r.

odborný referent oddelenia kvality

Kontroloval a schválil:

Ing. Michaela Müllerová v.r.

vedúca oddelenia kvality