

## Správa o vyhodnotení spokojnosti pacientov za rok 2021

V súlade so zabezpečovaním vnútorného systému kvality FNsP FDR BB, Oddelenie kvality v mesačných intervaloch meria a vyhodnocuje mieru spokojnosti pacientov prostredníctvom anonymného dotazníkového prieskumu. Správa o vyhodnotení spokojnosti pacientov porovnáva hodnoty indexov za rok 2021 s predchádzajúcim ročným vyhodnotením za rok 2020.

### Hodnotenie spokojnosti hospitalizovaných pacientov

Dotazníky spokojnosti v roku 2021 vyplnilo a odovzdalo **7 109** hospitalizovaných pacientov (8 817 v roku 2020), čo predstavuje **32,55%** návratnosť k počtu prepustených pacientov (**21 838**).

Pacientom bolo ponúknutých 12 otázok rozdelených do 3 okruhov:

1. Ošetrovateľská starostlivosť
2. Lekárska starostlivosť
3. Poskytované služby

Pacienti odpovedali výberom zo škály 1 až 5, kde hodnota 1 vyjadruje spokojnosť a hodnota 5 nespokojnosť. Anketové lístky sú koncipované tak, aby respondentom v závere poskytli priestor na návrhy, odporúčania, prípadnú kritiku, pozitívne a negatívne postrehy, ktoré sú pre vedenie FNsP FDR BB veľmi cenné a prispievajú k skvalitňovaniu poskytovanej zdravotnej starostlivosti a poskytovaných služieb.

#### 1. Ošetrovateľská starostlivosť

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 1 a graf 1. Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie je zrejmé, že spokojnosť pacientov s ošetrovateľskou starostlivosťou mierne poklesla pri všetkých troch sledovaných faktoroch.

Tabuľka 1 Spokojnosť pacientov s ošetrovateľskou starostlivosťou

Ošetrovateľská starostlivosť	Rok 2021 po mesiacoch												2021	2020
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním sestier	1,11	1,09	1,13	1,12	1,12	1,11	1,15	1,07	1,11	1,11	1,05	1,17	<b>1,11</b>	<b>1,09</b>
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,09	1,05	1,11	1,07	1,08	1,12	1,13	1,09	1,10	1,05	1,04	1,14	<b>1,09</b>	<b>1,08</b>
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri dom. liečbe	1,13	1,06	1,11	1,11	1,12	1,13	1,18	1,10	1,11	1,07	1,07	1,13	<b>1,11</b>	<b>1,10</b>

Graf 1 Ošetrovateľská starostlivosť o hospitalizovaných pacientov v rokoch 2020 - 2021



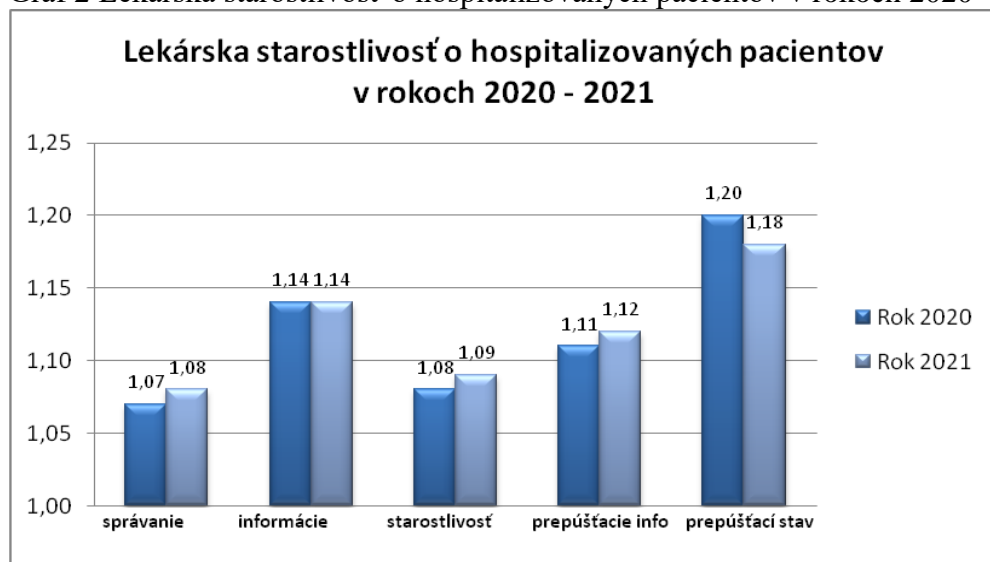
## 2. Lekárska starostlivosť

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 2 a graf 2. Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie je zrejmé, že spokojnosť pacientov so starostlivosťou lekárov mierne vzrástla pri jednom sledovanom faktore, mierne poklesla pri troch sledovaných faktoroch a s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára zostala nezmenená.

Tabuľka 2 Spokojnosť pacientov s lekárskou starostlivosťou

Lekárska starostlivosť	Rok 2021 po mesiacoch												2021	2020
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť so správaním lekárov	1,08	1,03	1,09	1,07	1,09	1,11	1,13	1,06	1,10	1,05	1,05	1,07	1,08	1,07
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	1,14	1,07	1,18	1,13	1,15	1,17	1,20	1,12	1,19	1,09	1,09	1,17	1,14	1,14
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,10	1,05	1,09	1,07	1,09	1,11	1,13	1,07	1,13	1,05	1,05	1,12	1,09	1,08
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára a ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,12	1,07	1,10	1,11	1,13	1,12	1,18	1,11	1,13	1,06	1,10	1,15	1,12	1,11
Spokojnosť so zlepšením zdrav. stavu pri prepustení z nemocnice	1,15	1,15	1,18	1,14	1,20	1,21	1,21	1,13	1,22	1,25	1,15	1,19	1,18	1,20

Graf 2 Lekárska starostlivosť o hospitalizovaných pacientov v rokoch 2020 – 2021



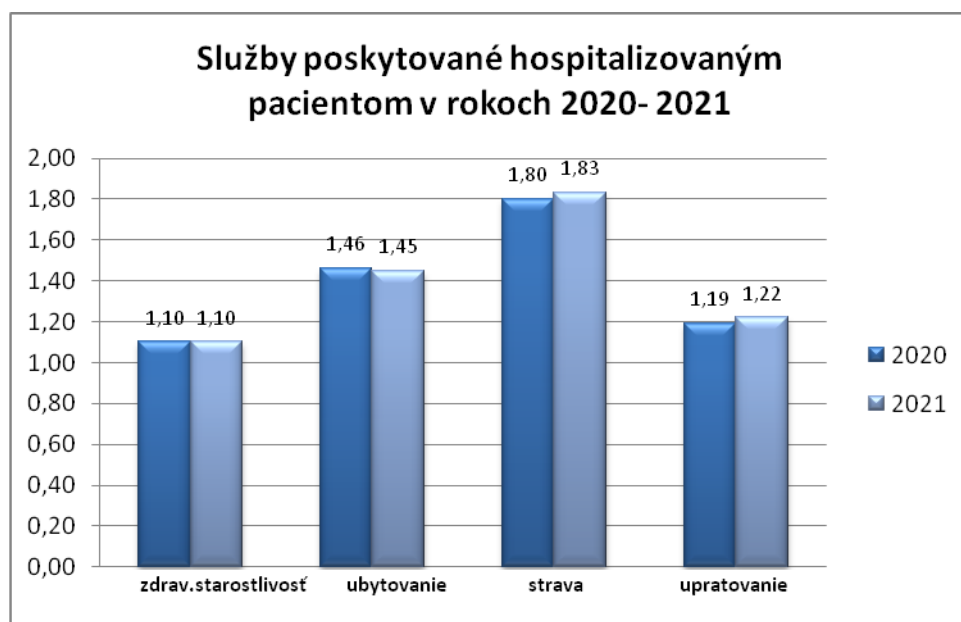
## 3. Poskytované služby

Hodnoty indexov ilustruje tabuľka 3 a graf 3. Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie je zrejmé, že spokojnosť pacientov s poskytovanými službami mierne vzrástla pri jednom sledovanom faktore, pri dvoch mierne poklesla a spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou zostala nezmenená.

Tabuľka 3 Spokojnosť pacientov s poskytovanými službami

Poskytované služby	Rok 2021 po mesiacoch												2021	2020
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Spokojnosť s poskytnutou zdrav. starostlivosťou	1,10	1,04	1,10	1,07	1,10	1,12	1,15	1,09	1,11	1,07	1,06	1,14	1,10	1,10
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,49	1,28	1,43	1,48	1,40	1,55	1,51	1,51	1,48	1,43	1,41	1,46	1,45	1,46
Spokojnosť s kvalitou stravy	2,11	1,90	1,78	1,77	1,77	1,82	1,77	1,72	1,90	1,79	1,86	1,77	1,83	1,80
Spokojnosť s kvalitou upratovania	1,35	1,26	1,21	1,24	1,24	1,20	1,23	1,16	1,25	1,18	1,13	1,17	1,22	1,19

Graf 3 Služby poskytované hospitalizovaným pacientom v rokoch 2020 – 2021



### Slovné pripomienky hospitalizovaných pacientov:

Za rok 2021 bolo zaznamenaných **607** kladných a **504** záporných slovných pripomienok.

Najviac pacienti kritizovali kvalitu stravy (126), stav a vybavenosť izieb (109), funkčnosť klímy a zlý technický stav okien (92), nedostatočný počet a slabú vybavenosť kúpeľní, zlý stav WC a nedostatok teplej vody (75). Mali výhrady k vystupovaniu personálu (66), k stavu postelí a lôžkovín (17), k výkonu upratovania (12), chýbajúcim parkovacím miestam (3), k dlhému čakaniu na prepúšťaciu správu (2), nedostatočnému orientačnému systému (1) a k správaniu spolupacientov (1).

Zároveň však mnohí pacienti vyjadrili vďaku za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, empatiu a láskavý prístup zdravotníckeho personálu (388), vyslovili poďakovanie sestram (149), lekárom (49), sanitárom (5) spokojnosť s novými posteľami (8) a niekolkí pochválili kvalitu stravy (8).

### Hodnotenie spokojnosti ambulantných pacientov

Dotazníky spokojnosti v roku 2021 vyplnilo a odovzdalo **139** ambulantných pacientov (83 v roku 2020). Respondenti odpovedali na 8 otázok. Hodnoty indexov spokojnosti ambulantných pacientov ilustruje tabuľka 4 a graf 4.

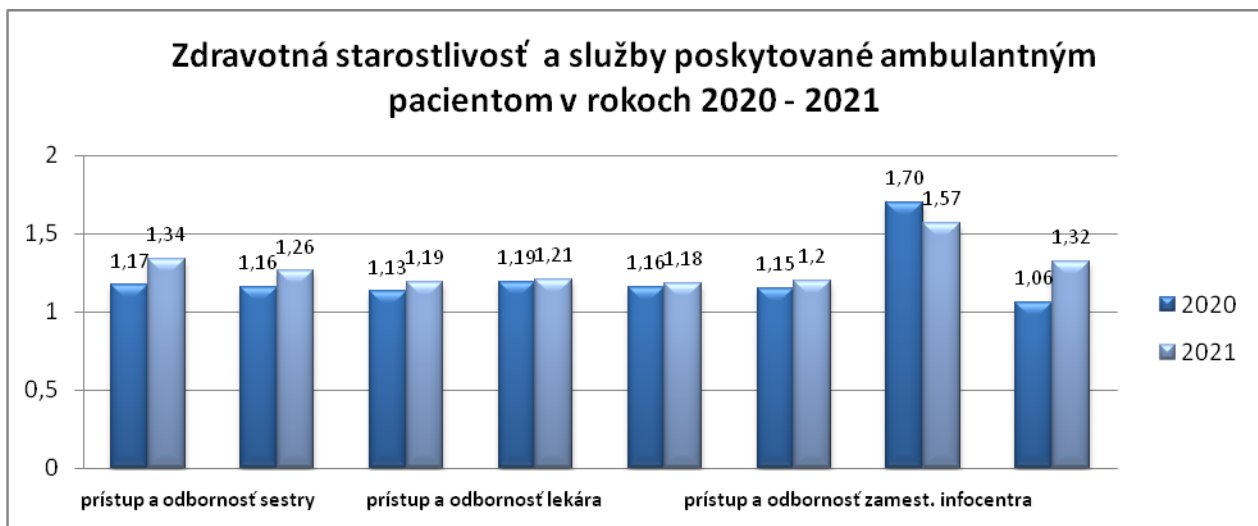
Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobie je zrejmé, že v porovnaní s predchádzajúcim obdobím (rok 2020) sa zvýšila spokojnosť pacientov s orientáciou v priestoroch polikliniky a poklesla spokojnosť pacientov pri všetkých ďalších sledovaných faktoroch.

Tabuľka 4 Spokojnosť ambulantných pacientov s poskytovanou starostlivosťou a službami

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2021 po mesiacoch												2021	2020	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>Ošetrovateľská starostlivosť</b>															
Ste spokojný s vystupovaním ambulantnej sestry?	-	2,33	1,00	1,40	1,21	1,00	1,00	1,50	1,21	1,71	1,00	-	<b>1,34</b>	<b>1,17</b>	
Ste spokojný s odborným prístupom ambulantnej sestry?	-	2,33	1,00	1,20	1,14	1,07	1,00	1,20	1,16	1,54	1,00	-	<b>1,26</b>	<b>1,16</b>	
<b>Lekárska starostlivosť</b>															
Ste spokojný s vystupovaním ambulantného lekára?	-	1,00	1,00	1,80	1,00	1,07	1,00	1,44	1,31	1,31	1,00	-	<b>1,19</b>	<b>1,13</b>	
Boli ste ambulantným lekárom dostatočne informovaný o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	-	1,00	1,00	1,80	1,00	1,21	1,00	1,50	1,15	1,48	1,00	-	<b>1,21</b>	<b>1,19</b>	

Infocentrum														
Ste spokojný s vystupovaním pracovníčok v Infocentre?	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,31	1,12	1,20	1,57	1,46	1,17	-	1,18	1,16
Dostali ste požadovanú informáciu v Infocentre?	-	1,00	1,00	1,60	1,00	1,38	1,18	1,20	1,22	1,46	1,00	-	1,20	1,15
Viete sa orientovať v poliklinike?	-	1,67	2,00	1,00	1,75	1,20	1,67	1,30	1,68	1,78	1,67	-	1,57	1,70
Ste spokojný s tým, ako rýchlo Vás vybavili v Infocentre, keď ste sa nahlasovali na hospitalizáciu?	-	1,00	1,00	2,25	1,00	1,33	1,33	1,22	1,43	1,65	1,00	-	1,32	1,06

Graf 4 Zdravotná starostlivosť a služby poskytované ambulantným pacientom v rokoch 2020 - 2021



#### **Slovné pripomienky ambulantných pacientov:**

V slovných pripomienkach **29** nespokojných pacientov sa kriticky vyjadrilo k dlhému čakaniu na vyšetrenie (13). Niektorí pacienti neboli spokojní s vybavenosťou čakárni (4), so správaním zdravotníckeho personálu (9), s nedostatkom parkovacích miest (2) a bola zaznamenaná výhrada k orientačnému systému (1).

Zároveň však **23** pacientov pozitívne hodnotilo poskytnutie zdravotnej starostlivosti a profesionálny prístup zdravotníckeho personálu vo FNŠP FDR BB (11) a niektorí vyjadrili poďakovanie predovšetkým ambulantným lekárom (8) a sestram (4).

#### **Hodnotenie spokojnosti pacientov Oddelenia urgentného príjmu**

Dotazníky spokojnosti v roku 2021 vyplnilo a odovzdalo **17** pacientov (32 v roku 2020). Respondenti odpovedali na 6 otázok. Hodnoty indexov spokojnosti pacientov Oddelenia urgentného príjmu ilustruje tabuľka 5 a graf 5.

V porovnaní s predchádzajúcim obdobím (rok 2020) vzrástla spokojnosť pri troch sledovaných faktoroch a pri troch došlo k poklesu spokojnosti pacientov.

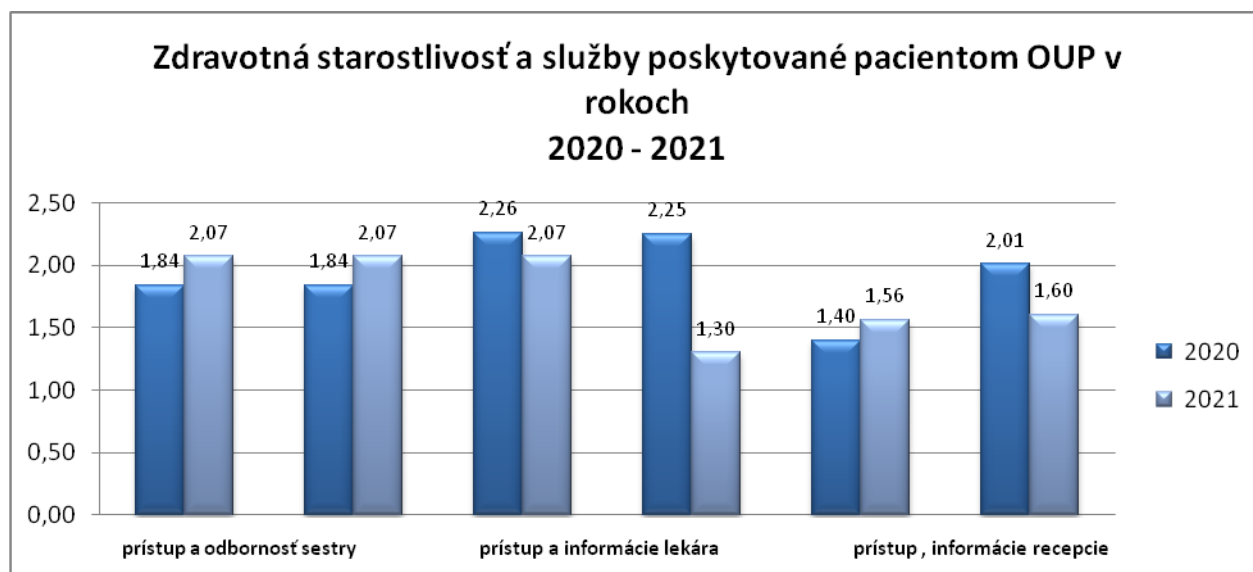
#### **Slovné pripomienky pacientov OUP:**

Na anketových lístkoch bolo zaznamenaných **8** kritických pripomienok k správaniu personálu (4), k dlhému čakaniu na vyšetrenie (3), k vybavenosti priestorov (1), ale aj **11** poďakovaní za poskytnutú zdravotnú starostlivosť a empatický prístup všetkých zdravotníckych zamestnancov (6), ale aj menovite lekárom (3) a sestram (2).

Tabuľka 5 Spokojnosť pacientov Oddelenia urgentného príjmu

Poskytovaná starostlivosť a služby	Rok 2021 po mesiacoch												2021	2020	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>Ošetrovateľská starostlivosť</b>															
Boli ste spokojný/á s vystupovaním ambulatnej sestry?	-	5,00	-	-	1,33	1,00	2,00	-	1,00	-	-	-	2,07	1,84	
Boli ste spokojný/á s odborným prístupom ambulatnej sestry?	-	5,00	-	-	2,33	1,00	1,00	-	1,00	-	-	-	2,07	1,84	
<b>Lekárska starostlivosť</b>															
Boli ste spokojný/á s vystupovaním lekára urgentného príjmu?	-	3,00	-	-	2,33	1,00	1,00	-	3,00	-	-	-	2,07	2,26	
Boli ste lekárom dostatočne informovaný/á o Vašom ochorení a o spôsobe liečby?	-	1,50	-	-	1,00	1,00	1,00	-	2,00	-	-	-	1,30	2,25	
<b>Recepcia OUP</b>															
Boli ste spokojný/á s prístupom a vystupovaním sestry na recepcii?	-	1,00	-	-	1,00	3,00	1,80	-	1,00	-	-	-	1,56	1,40	
Dostali ste dostatočné informácie o Vašom ďalšom pobyte na urgentnom príjme?	-	1,00	-	-	1,00	3,00	2,00	-	1,00	-	-	-	1,60	2,01	

Graf 5 Zdravotná starostlivosť a služby poskytované pacientom OUP v rokoch 2020 – 2021



Celkom bolo na anketových lístkoch zaznamenaných 504 kritických slovných pripomienok, čo predstavuje 7,09 % z celkového počtu 7 109 odovzdaných anketových lístkov za rok 2021.

Prijaté opatrenia:

1. Všetky požiadavky zabezpečenia liečebnej výživy (zloženie, množstvo, kvalita stravy, jej expedovanie...) boli počas roku 2021 podrobené kontrolnej činnosti nutričných terapeutov oddelenia liečebnej výživy (OLV) počas rozvozu na oddelenia a kliniky FNŠP FDR BB, ako aj počas prípravy a expedície stravy priamo v prevádzke dodávateľa stravy Dora Gastro Slovakia, a.s. Výstupy kontrolnej činnosti a opatrenia boli podchytené v samostatnej analýze vypracovanej vedúcou nutričnou terapeutkou OLV. Výsledkom kontrolnej činnosti bolo okamžité odstránenie nedostatkov a nastavenie účinných preventívnych opatrení.

2. V rámci požiadaviek zabezpečenia bielizne FNsP FDR BB v priebehu roku 2021 nadobudlo:
  - 1 218 ks obliečok na vankúše
  - 1 018 ks obliečok na paplóny
  - 1 018 ks prestieradiel veľkosti 150 x 265 cm
  - 918 ks prestieradiel veľkosti 150 x 180 cm
3. Pripomienky pacientov ako aj požiadavky zdravotníckych pracovísk na vykonávanie technických úprav a vybavenosti oddelení boli riešené v priebehu roka v rámci aktuálnych možností. Prvoradé však boli požiadavky vyplývajúce z pandemickej situácie spôsobenej vírusom Covid-19.
4. Na základe vyjadrení pacientov o nevhodnom konaní a správaní zdravotníckeho personálu boli priebežne vykonávané pohovory nadriadených so zamestnancami.

## **Záver**

**Celkovo hodnotíme proces sledovania spokojnosti zákazníka vo FNsP FDR BB ako stabilný a vysoko efektívny s vysokou mierou výpovede a s možnosťou porovnania trendov v sledovaných oblastiach s možnosťou identifikovať oblasti na zlepšenie.**

V Banskej Bystrici dňa 04.02.2022

Vypracoval:

Renáta Polakovičová v.r.

odborný referent oddelenia kvality

Schválil:

Ing. Michaela Müllerová v.r.

vedúca oddelenia kvality