



Vyhodnotenie ďakovných listov a pochvál od pacientov za rok 2022

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 2022 bolo Oddeleniu kvality postúpených **74 ďakovných listov**, ktoré boli prostredníctvom Referátu internej a externej komunikácie priebežne zverejňované na intranetovej stránke nemocnice. Pacienti ďakovali za poskytnutú zdravotnú starostlivosť kolektívu zamestnancov oddelení a kliník, no veľmi často uvádzali aj mená lekárov, sestier a ostatného personálu nemocnice (**menovite 109**).

Tabuľka 1 Rozdelenie ďakovných listov za rok 2022 podľa kliník / oddelení / pracovísk

Pracovisko:	Počet ďakovných listov	Poďakovanie adresované:	
		všetkým zamestnancom	+ menovite lekárom, sestrám, ostatnému ZP
FNsP FDR všeobecne	4	4	0
Dermatovenerologická klinika SZU	-	1	0
II. Gynekologicko - pôrodnická klinika SZU	8	6	16
Hematologické oddelenie	3	2	4
II. Chirurgická klinika SZU	2	2	4
II. Interná klinika SZU	3	3	4
II. Interná klinika SZU - Dlhodobó chorí	8	8	3
II. Interná klinika SZU - HEGITO	1	2	2
II. Klinika anestéziológie a intenzívnej medicíny SZU	2	4	1
Klinika maxilofaciálnej chirurgie SZU	3	4	5
Klinika plastickej chirurgie SZU	2	2	3
Klinika transplantácie chirurgie SZU	2	3	2
Klinika úrazovej chirurgie SZU	2	2	17
Naša lekáreň	1	0	1
Neonatologická kliniku SZU	2	2	1
Neurochirurgická klinika SZU	5	6	6
II. Neurologická klinika SZU	4	4	3
II. Očná klinika SZU	3	3	12
Oddelenie infektológie	1	1	0
Oddelenie otorinolaryngológie	1	1	0
Oddelenie rádiológie	1	1	7
Oddelenie fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie	1	2	2
Onkologická klinika SZU	1	2	4
Oddelenie pneumológie a ftizeológie	1	2	2
Ortopedická klinika SZU	5	5	4
Oddelenie urgentného príjmu	2	3	0
II. Urologická klinika SZU	5	4	5
Zariadenie Železnô	1	1	1
Celkom:	74	80	109

Zdroj: vlastné spracovanie

Tiež nemôžeme opomenúť poďakovanie, ktoré bolo vedeniu nemocnice adresované od organizátorov projektu Tralaland - Prvá detská prázdninová republika za výbornú spoluprácu a komplexné poskytovanie služieb v rekreačnom zariadení **Železnô**.

V roku 2022 sme zaznamenali celkom **809 kladných hodnotení**, ktoré pacienti anonymne vyjadrili v ankete spokojnosti. Z počtu **708 slovných poďakovaní** na anketových lístkoch sa **529 pacientov poďakovalo kolektívom zdravotníckych pracovníkov, 138 pacientov sestram, 29 pacientov lekárom a 12 pacientov sanitárom**. Pacienti hodnotili kladne poskytovanú zdravotnú starostlivosť, profesionálny prístup personálu, prostredie a poskytované služby.

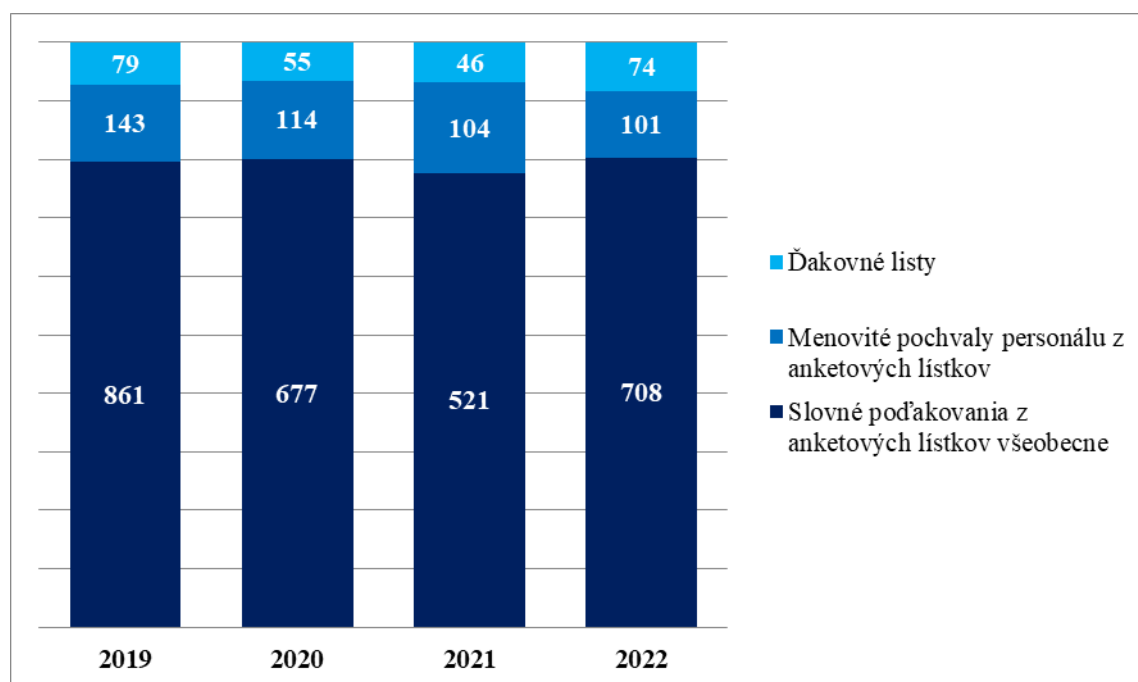
Pacienti na anketových lístkoch poďakovali **menovite 101 zamestnancom**, z toho 41 lekárom a 60 sestram.

Tabuľka 1 Rozdelenie pozitívnych hodnotení v rokoch 2019 – 2022

Rok	2019	2020	2021	2022
Počet ukončených hospitalizácií	32 812	25 522	22 688	25 731
Slovné poďakovania z anketových lístkov všeobecne za poskytovanú zdravotnú starostlivosť, citlivý prístup, ochotu, empatiu	861	677	521	708
Menovité pochvaly personálu z anketových lístkov	143	114	104	101
Ďakovné listy	79	55	46	74
Pozitívne hodnotenia spolu za príslušný rok	1 083	846	671	883
Podiel pozitívnych hodnotení z celkového počtu ukončených hospitalizácií za príslušný rok	3,30%	3,31%	2,96%	3,43%

Zdroj: vlastné spracovanie

Graf 1 Rozdelenie pozitívnych hodnotení v rokoch 2019 – 2022





Oddelenia a kliniky zároveň interne evidujú poďakovania od svojich pacientov na nástenkách, v zošitoch na tento účel zriadených a pod.

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 dňa 10.02.2023

Vypracoval:

Ing. Barbora Martonová, manažér kvality

v. r.

Kontroloval a schválil:

Ing. Michaela Müllerová, vedúca oddelenia kvality

v. r.