

## Vyhodnotenie pozitívnej spätnej väzby od pacientov za rok 2023

So zreteľom na plnenie požiadaviek pacientov a klientov FNsP FDR BB s ich jasnými očakávaniami a preferenciami, kladie nemocnica vysoký dôraz na neustále zvyšovanie kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti založenej na vysokej profesionálnej, morálnej a etickej úrovni.

Jedným z ukazovateľov hodnotenia kvality práce zamestnancov 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 zamestnancov, s ich ústretovosťou, empatiou a ochotou pomôcť v ťažkých životných situáciách.

V roku 2023 bolo Oddeleniu kvality postúpených **90 ďakovných podaní**, ktoré boli prostredníctvom Referátu internej a externej komunikácie priebežne zverejňované na intranetovej stránke, webovom sídle a sociálnych sieťach nemocnice.

Pacienti ďakovali za poskytnutú zdravotnú starostlivosť kolektívom zamestnancov oddelení a kliník, v mnohých prípadoch poďakovanie adresovali menovite lekárom, sestrám, ďalším zdravotníckym zamestnancom alebo ostatnému personálu nemocnice (**menovite 115**).

Okrem vysoko hodnoteného odborného a zároveň ľudského prístupu lekárov a sestier, nemožno nespomenúť poďakovania, ktoré boli od pacientov adresované ostatným zdravotníckym zamestnancom a zamestnancom mimo kategórie zdravotníckych pracovníkov (zamestnankyne recepcií, upratovačky), ktorí svojou činnosťou, prístupom a empatiou v nemalej miere prispievajú ku kvalitnému poskytovaniu zdravotnej starostlivosti a služieb.

**Tabuľka 1** Rozdelenie ďakovných listov za rok 2023 podľa kliník / oddelení / pracovísk

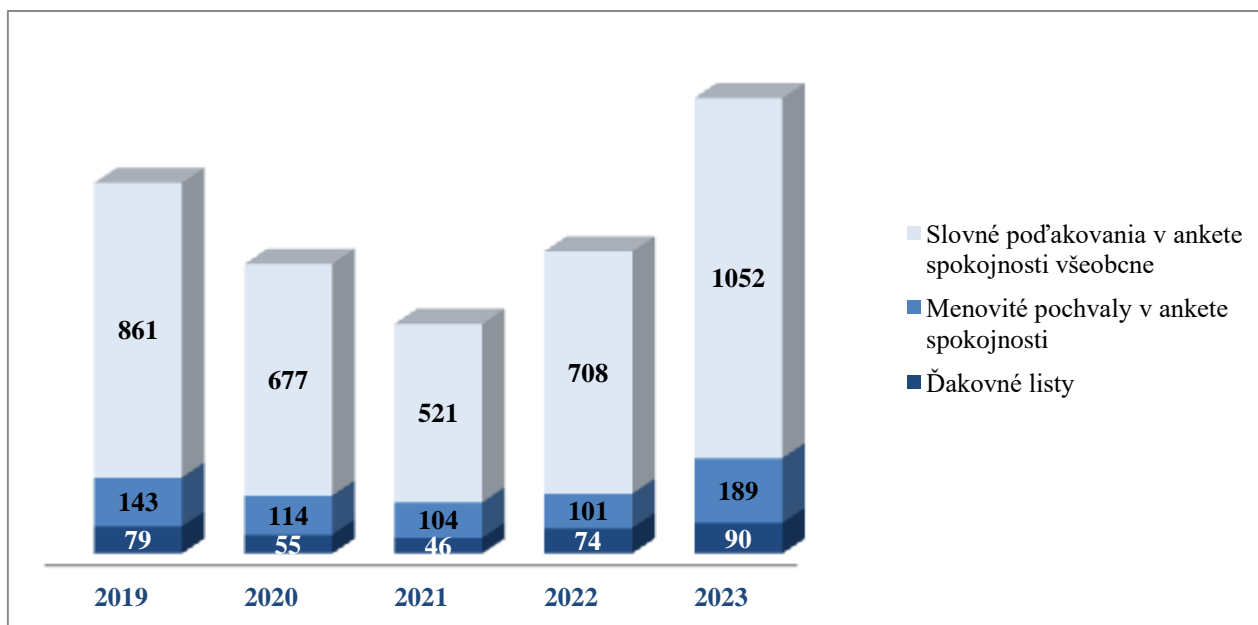
Pracoviško:	Počet ďakovných listov	Poďakovanie adresované:	
		všetkým zamestnancom	menovite lekárom, sestrám, ostatným ZP
FNsP FDR všeobecne	5	5	0
Dermatovenerologická klinika SZU	1	1	0
II. Gynekologicko - pôrodnická klinika SZU	15	11	15
Hematologické oddelenie	5	2	5
II. Chirurgická klinika SZU	3	3	5
II. Interná klinika SZU	2	3	9
II. Interná klinika SZU - Dlhodobó chorí	7	7	8
II. Interná klinika SZU - HEGITO	1	1	4
II. Interná klinika – Nefrologické transplantácie	2	1	10
II. Klinika anestéziológie a intenzívnej medicíny SZU	8	3	10
Klinika maxilofaciálnej chirurgie SZU	3	3	0
Klinika transplantačnej chirurgie SZU	3	2	11
Klinika úrazovej chirurgie SZU	3	2	4
Neonatologická kliniku SZU	4	4	0
Neurochirurgická klinika SZU	5	5	4
II. Neurologická klinika SZU	1	1	0
II. Očná klinika SZU	2	1	1

Oddelenie otorinolaryngológie	3	2	1
Oddelenie fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie	0	3	0
Onkologická klinika SZU	1	0	1
Ortopedická klinika SZU	5	3	8
Oddelenie urgentného príjmu	4	4	1
II. Urologická klinika SZU	3	1	7
Algeziologická klinika SZU	4	2	11
Oddelenie centrálnych operačných sál a centrálnej sterilizácie	0	2	0
<b>Celkom:</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>115</b>

Zdroj: vlastné spracovanie

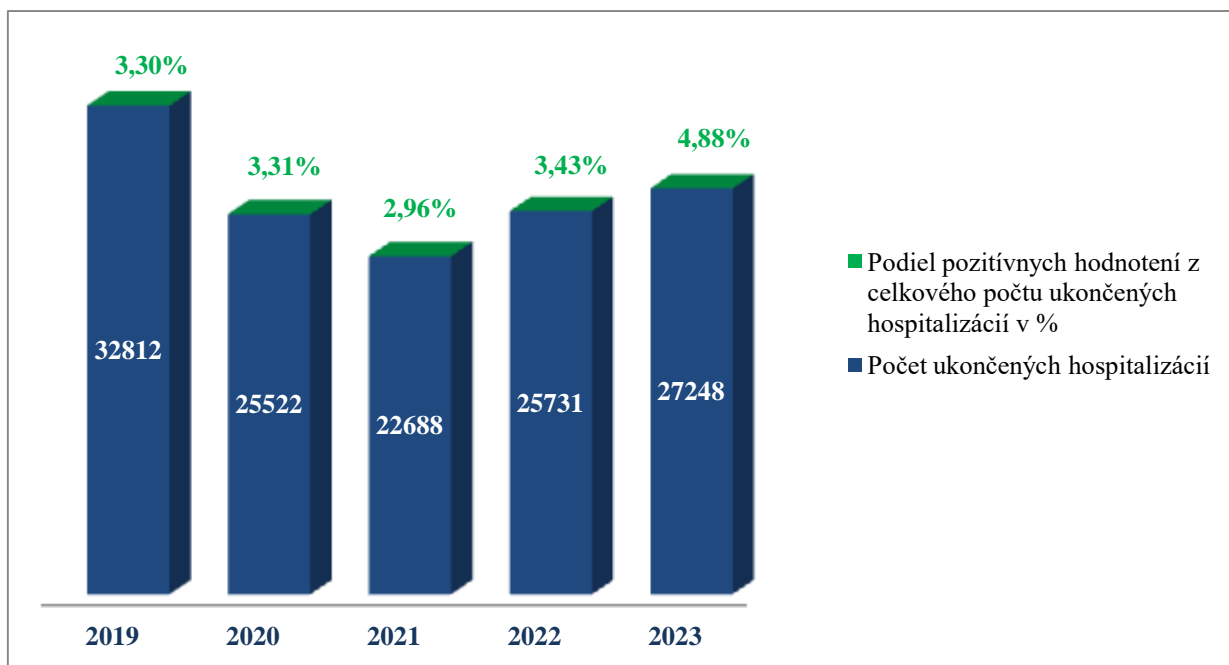
Veľmi jednoduché a rýchle poskytnutie spätnej väzby s poskytovanou zdravotnou starostlivosťou a súvisiacimi službami majú pacienti možnosť vyjadriť formou online dotazníkov a tlačených anketových lístkov. V roku 2023 sme v ankete spokojnosti zaznamenali celkom **1 052 kladných hodnotení**. Z vyjadrených slovných poďakovaní celkovú spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou, poďakovanie a pochvalu nemocnici a zdravotníckym zamestnancom všeobecne vyjadrilo 104 pacientov, 498 pacientov poďakovalo kolektívom zdravotníckych pracovníkov, 225 pacientov sestram, 185 pacientov lekárom a 40 pacientov sanitárom a PPvZ. Pacienti poďakovali **menovite 189 zamestnancom**, z toho 124 lekárom, 63 sestram, 1 sanitárke a 1 zamestnankyni recepcie.

**Graf 1** Vývoj pozitívnych hodnotení v rokoch 2019 – 2023



Zdroj: vlastné spracovanie

**Graf 2** Vývoj pozitívnych hodnotení k celkovému počtu ukončených hospitalizácií v rokoch 2019 – 2023



Pozn. Počet ukončených hospitalizácií vrátane pacientov Denného stacionára LÚČ

Zdroj: vlastné spracovanie

Oddelenia a kliniky zároveň interne evidujú poďakovania od svojich pacientov na nástenkách, v záznamníkoch na tento účel zriadených 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 dňa 09.02.2024

Vypracoval:

Mgr. Ľubomíra Jančoková, manažér kvality

v. r.

Kontroloval a schválil:

Ing. Michaela Müllerová, vedúca oddelenia kvality

v. r.