



Vyhodnotenie spokojnosti pacientov za rok 2023

Sledovanie spokojnosti pacientov má pre vedenie Fakultnej nemocnice s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica mimoriadny význam. Je dôležitou a integrálnou súčasťou hodnotenia kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v našej nemocnici. Výstup z prieskumu slúži na hodnotenie kvality práce zamestnancov, poskytuje informácie o kvalite a vybavenosti kliník a oddelení, je podkladom pre uskutočňovanie zmien v postupoch poskytovania zdravotnej starostlivosti, monitoruje efektívnosť a dopad implementovaných zmien na kvalitu starostlivosti z hľadiska očakávaní a potrieb pacientov.

Oddelenie kvality už dlhodobo zabezpečuje zber dát a vyhodnocovanie miery spokojnosti hospitalizovaných a ambulantných pacientov a pacientov Oddelenia urgentného príjmu prostredníctvom anonymného dotazníkového prieskumu. **V apríli 2023 bol dotazníkový prieskum doplnený o sledovanie spokojnosti pacientov Denného stacionára LÚČ.**

V predchádzajúcich rokoch sme zaznamenali negatívny trend v návratnosti dotazníkov, a preto sme v auguste 2023 pristúpili k novej metóde zberu dát, ktorá doplnila dovtedy používané tlačené anketové lístky a umožnila pacientom vyplniť dotazník spokojnosti komfortnejšie. Pripravili sme pre pacientov online dotazník, ktorý im umožňuje veľmi jednoduché a rýchle poskytnutie spätnej väzby a naším benefitom je zvýšená miera návratnosti dotazníkov, na základe čoho veríme, že získame objektívnejšie informácie a identifikujeme svoje silné a slabé stránky, príležitosti ale aj riziká.

Od 01. augusta 2023 si pacienti môžu vybrať akou formou sa zapoja do ankety spokojnosti:

- ✓ **naskenovaním QR kódu do mobilného zariadenia** a bezprostredným vyplneným dotazníka pri odchode z lôžkového oddelenia, ambulancie alebo Oddelenia urgentného príjmu či Denného stacionára LÚČ. QR kód je zverejnený na frekventovaných miestach v poliklinickej aj lôžkovej časti nemocnice.
- ✓ **vyplnením dotazníka cez webovú stránku.** Na webovej stránke nemocnice sú zverejnené linky pre hodnotenie jednotlivých foriem poskytovanej zdravotnej starostlivosti a pacient má možnosť ohodnotiť poskytnutú zdravotnú starostlivosť z domáceho prostredia s istým časovým odstupom.
- ✓ **bezprostredným vyplnením anketového lístka** na lôžkovom oddelení, v čakárni ambulancie a na Oddelení urgentného príjmu či v priestoroch Denného stacionára LÚČ.

Súčasne sme v auguste 2023 pristúpili k zmene vizuálu tlačенých anketových lístkov ako aj **k zmene v štruktúre otázok**, čo nám však čiastočne ovplyvnilo sledovanie vývoja indexov v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi vid'. informácie o vývoji spokojnosti v rokoch 2019 – 2023 v tabuľke 1.

Pacienti hodnotili zdravotnú starostlivosť a služby poskytnuté v našej nemocnici výberom známky zo škály 1 až 5, kde hodnota 1 predstavuje najlepšie hodnotenie a 5 najhoršie hodnotenie. Výsledkom hodnotenia je koeficient spokojnosti, čo je priemerná hodnota súčtu číselných hodnotení pacientov za jednotlivé sledované oblasti. Výsledky hodnotenia pacientov ilustruje tabuľka 1.

Tabuľka 1 Vývoj spokojnosti pacientov v rokoch 2019 – 2023

Ústavná zdravotná starostlivosť	Rok				
	2019	2020	2021	2022	2023
Spokojnosť so starostlivosťou lekára	1,13	1,12	1,12	1,14	1,15
Spokojnosť so starostlivosťou lekárov	1,09	1,08	1,09	1,11	1,11
Spokojnosť s vystupovaním lekárov	1,08	1,07	1,08	1,10	1,11
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe pacienta zo strany ošetrojúceho lekára	1,14	1,14	1,14	1,17	1,18
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,13	1,11	1,12	1,14	1,15
Spokojnosť so zlepšením zdravotného stavu pacienta pri prepustení z nemocnice	1,21	1,20	1,18	1,19	1,20
Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou	1,10	1,10	1,10	1,11	1,11
Spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou	1,09	1,09	1,10	1,11	1,11
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	1,08	1,08	1,09	1,10	1,10
Spokojnosť s vystupovaním sestier	1,09	1,09	1,11	1,11	1,11
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe	1,11	1,10	1,11	1,13	1,13
Spokojnosť s poskytovanými službami *	1,39	1,39	1,40	1,43	1,45
Spokojnosť s príjmom na hospitalizáciu	-	-	-	-	1,19
Spokojnosť s kvalitou ubytovania	1,47	1,46	1,45	1,50	1,50
Spokojnosť s kvalitou stravy	1,79	1,80	1,83	1,89	1,87
Spokojnosť s čistotou na oddelení/klinike	1,21	1,19	1,22	1,21	1,24
Ambulantná zdravotná starostlivosť	Rok				
	2019	2020	2021	2022	2023
Spokojnosť so starostlivosťou lekára *	1,35	1,16	1,20	1,36	1,53
Spokojnosť s odborným prístupom ambulantného lekára	-	-	-	-	1,47
Spokojnosť s vystupovaním ambulantného lekára	1,35	1,13	1,19	1,33	1,62
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe pacienta zo strany ošetrojúceho lekára	1,35	1,19	1,21	1,38	1,52
Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou	-	-	-	-	1,53
Spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou	1,47	1,17	1,30	1,37	1,66
Spokojnosť s odborným prístupom ambulantnej sestry	1,43	1,16	1,26	1,27	1,70
Spokojnosť s vystupovaním ambulantnej sestry	1,51	1,17	1,34	1,47	1,62
Spokojnosť s poskytovanými službami *	1,61	1,27	1,32	1,50	1,58
Spokojnosť s poskytnutými informáciami v Infocentre	1,50	1,15	1,20	1,27	1,35
Spokojnosť s vystupovaním zamestnanca v Infocentre	1,46	1,16	1,18	1,45	1,37
Spokojnosť s orientačným značením v poliklinike	2,00	1,70	1,57	1,48	2,01
Oddelenia urgentného príjmu	Rok				
	2019	2020	2021	2022	2023
Spokojnosť so starostlivosťou lekára *	1,84	2,26	1,69	1,64	2,00
Spokojnosť s odborným prístupom lekára	-	-	-	-	2,00
Spokojnosť s vystupovaním lekára	2,02	2,26	2,07	1,79	1,85
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe pacienta zo strany ošetrojúceho lekára	1,66	2,25	1,30	1,50	1,89
Spokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou	-	-	-	-	2,15
Spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou	1,80	1,84	2,07	1,31	1,80
Spokojnosť s odborným prístupom ambulantnej sestry	1,76	1,84	2,07	1,29	1,80
Spokojnosť s vystupovaním ambulantnej sestry	1,83	1,84	2,07	1,33	1,80
Spokojnosť s poskytovanými službami	1,60	1,70	1,58	1,53	2,00
Spokojnosť s prístupom a vystupovaním zamestnancov na recepcii	1,62	1,40	1,56	1,36	1,95

Spokojnosť s informáciami od zamestnancov recepcie o priebehu zdravotnej starostlivosti na urgentnom prijme	1,58	2,01	1,60	1,71	2,05
Denný stacionár LÚČ	Rok				
	2019	2020	2021	2022	2023
Spokojnosť so starostlivosťou lekára	-	-	-	-	1,46
Spokojnosť s vystupovaním lekára	-	-	-	-	1,24
Spokojnosť so starostlivosťou lekára	-	-	-	-	1,31
Spokojnosť s informáciami o vyšetreniach a chorobe pacienta zo strany lekára	-	-	-	-	1,63
Spokojnosť s informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe	-	-	-	-	1,41
Spokojnosť so zlepšením zdravotného stavu pacienta pri prepustení zo stacionára	-	-	-	-	1,73
Spokojnosť so starostlivosťou psychoterapeuta	-	-	-	-	1,30
Spokojnosť s vystupovaním psychoterapeuta	-	-	-	-	1,18
Spokojnosť so starostlivosťou psychoterapeuta	-	-	-	-	1,17
Spokojnosť s informáciami od psychoterapeuta o ďalšom postupe pri domácej liečbe	-	-	-	-	1,56
Spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou	-	-	-	-	1,24
Spokojnosť s vystupovaním sestier	-	-	-	-	1,10
Spokojnosť so starostlivosťou sestier	-	-	-	-	1,14
Spokojnosť s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe	-	-	-	-	1,49
Spokojnosť s organizáciou dňa a poskytovanými službami	-	-	-	-	1,58
Spokojnosť s organizáciou dňa v stacionári	-	-	-	-	1,51
Spokojnosť s psychoterapeutickými skupinami a aktivitami v stacionári	-	-	-	-	1,38
Spokojnosť s prostredím v stacionári	-	-	-	-	1,69
Spokojnosť s kvalitou stravy v stacionári	-	-	-	-	2,01
Spokojnosť s kvalitou upratovania v stacionári	-	-	-	-	1,31

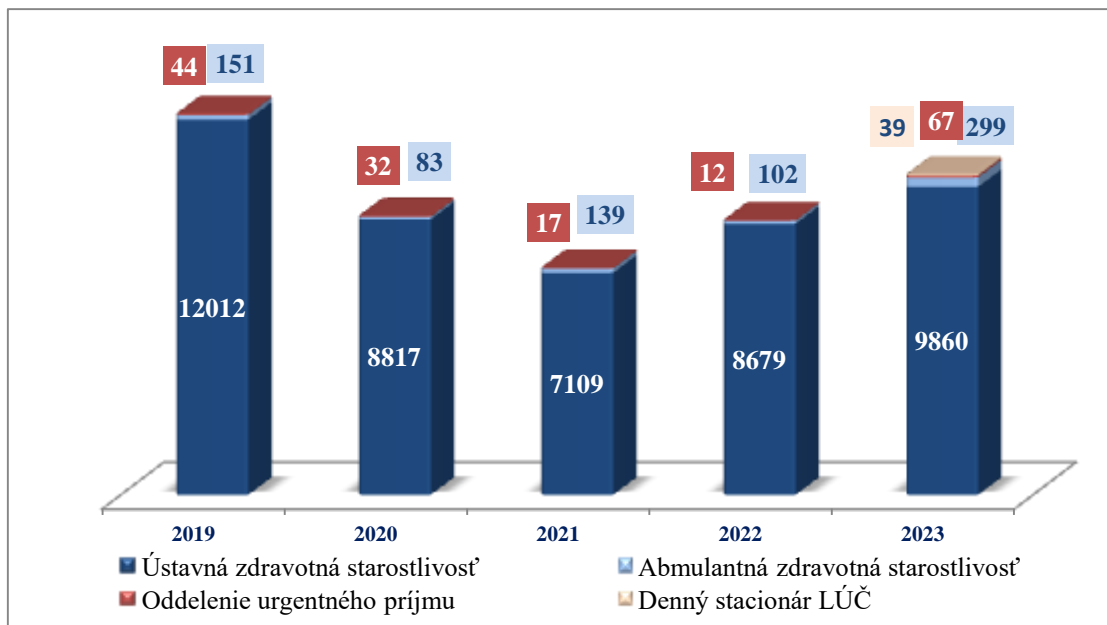
* index spokojnosti vypočítaný v pôvodnej štruktúre otázok platný v rokoch 2019 - 2022

Zdroj: vlastné spracovanie

Dotazník spokojnosti pacienta s **ústavnou zdravotnou starostlivosťou** v roku 2023 vyplnilo a odovzdalo **9 860 respondentov**, čo predstavuje percentuálnu návratnosť **37,42 %** z celkového počtu prepustených pacientov 26 346. (V roku 2022 dotazník vyplnilo 8 679 respondentov z celkového počtu 24 945 prepustených pacientov, návratnosť 34,79 %). Z výstupu prieskumu spokojnosti za sledované obdobia je zrejme, že spokojnosť pacientov so starostlivosťou lekára mierne poklesla v porovnaní s rokom 2022 z hodnoty 1,14 na hodnotu 1,15 v roku 2023, index spokojnosti s poskytovanou ošetrovateľskou starostlivosťou zostal nezmenený a aj v roku 2023 dosiahol priemernú známku 1,11. Zaznamenali sme tiež mierny pokles spokojnosti pacientov s poskytovanými službami, kde hodnota indexu v roku 2023 je 1,45 v porovnaní s rokom 2022 kedy sme dosiahli známku 1,43.

Dotazník spokojnosti s **ambulantom zdravotnou starostlivosťou** v roku 2023 vyplnilo a odovzdalo **299 respondentov**, čo predstavuje medziročný nárast oproti roku 2022 (102) o viac ako 193 %. Dotazník spokojnosti pacienta **Oddelenia urgentného príjmu** v roku 2023 vyplnilo a odovzdalo **67 respondentov**, čo tiež predstavuje medziročný nárast v porovnaní s rokom 2022 (12) o 55 dotazníkov. Dotazníkového prieskumu v Dennom stacionári LÚČ sa zúčastnilo **39 pacientov**.

Graf 1 Počet respondentov v rokoch 2019 – 2023



Zdroj: vlastné spracovanie

Dotazníky spokojnosti poskytujú pacientom priestor na slovný komentár. Pacienti, ktorí v roku 2023 hodnotili **ústavnú zdravotnú starostlivosť** v anketových lístkoch zaznamenali **995 kladných a 633 záporných slovných pripomienok**. Najviac negatívnych pripomienok mali pacienti ku kvalite stravy (143), stavu a vybavenosti izieb (125), funkčnosti klímy a zlému technickému stavu okien (113), k počtu a slabej vybavenosti kúpeľní, zlému stavu WC a nedostatku teplej vody (96). Pacienti mali výhrady k amortizovanému vybaveniu a schátraným priestorom nemocnice (30), k stavu postelí a lôžkovín (21), k vybaveniu, službám a cene nadštandardnej izby (17), k počtu postelí/pacientov na jednej izbe (6), k výkonu upratovania (24) a k vystupovaniu personálu (45). Celkovú nespokojnosť s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou a službami vyjadrilo osem pacientov, v troch prípadoch sme zaznamenali výhrady k chýbajúcim parkovacím miestam pre pacientov a v dvoch prípadoch bol zaznamenaný nedostatočný orientačný systém. Zároveň však mnohí pacienti vyjadrili slová vďačnosti za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, empatiu a láskavý prístup zdravotníckych pracovníkov (540), vyslovili poďakovanie sestram (207), lekárom (154), sanitárom, PPvZ (40), pozitívne hodnotili kvalitu stravy (22), upratovanie (22), nové lôžka (9) a informačné letáky (1).

V dotazníkoch spokojnosti s **ambulantnou zdravotnou starostlivosťou** pacienti zaznamenali **58 negatívnych slovných pripomienok**. 26 pacientov negatívne hodnotilo dlhé čakanie na vyšetrenie a 9 pacientov vyjadrilo nespokojnosť s vystupovaním zdravotníckych pracovníkov. Niektorí pacienti neboli spokojní s orientačným značením v poliklinike (8), s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou a službami (5), s kvalitou upratovania (4), s počtom a vybavením toaliet (2). Zároveň bola zaznamenaná nespokojnosť so zlým technickým stavom okien s obmedzením priameho vetrania (1) a s amortizovaným vybavením a zastaranými priestormi nemocnice (1). Jeden pacient poukázal na nedostatok parkovacích

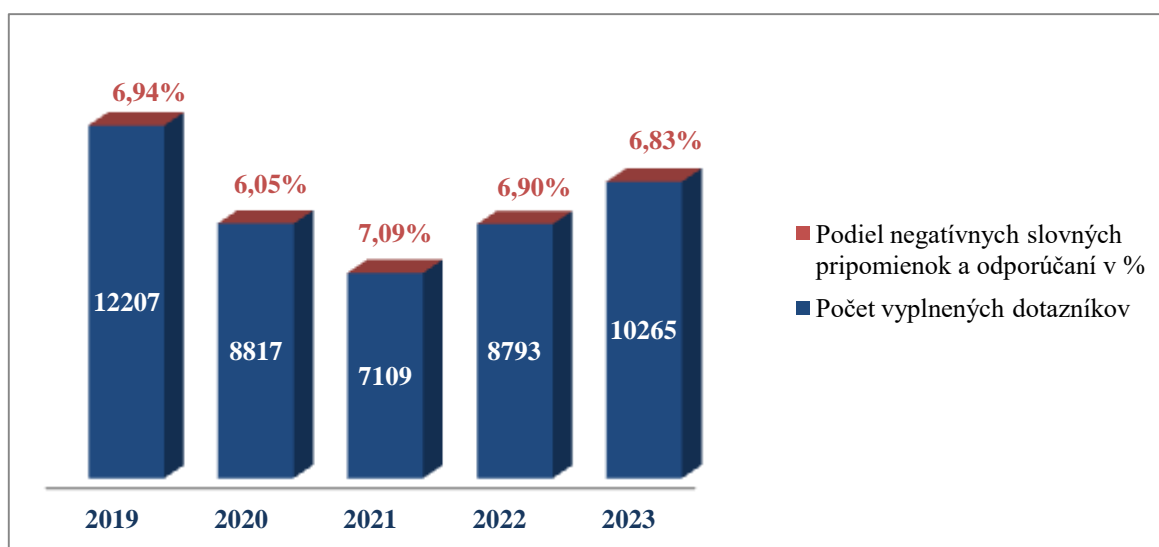
miest a v jednom prípade sme zaznamenali nespokojnosť pacienta, ktorý sa neúspešne snažil telefonicky spojiť s ambulanciou prípadne infocentrum. Zároveň pacienti na anketových lístkoch zaznamenali **102 kladných hodnotení**. 51 pacientov pozitívne hodnotilo profesionálny prístup zdravotníckych pracovníkov pri poskytnutej zdravotnej starostlivosti a niektorí vyjadrili poďakovanie predovšetkým ambulantným lekárom (32) a sestram (18). Jeden pacient vyjadril spokojnosť s upratovaním.

Pacienti, ktorí hodnotili zdravotnú starostlivosť poskytnutú na **Oddelení urgentného príjmu** na anketových lístkoch zaznamenali spolu **10 negatívnych slovných pripomienok**, z toho 5 k vystupovaniu personálu, 4 pripomienky k dlhému čakaniu na vyšetrenie a jeden pacient vyjadril nespokojnosť so sedačkami v čakárni pre pacientov. Zároveň sme zaznamenali 5 poďakovaní za poskytnutú zdravotnú starostlivosť a empatický prístup všetkých zamestnancov Oddelenia urgentného príjmu.

Štyria pacienti **Denného stacionára LÚČ** vyjadrili poďakovanie za poskytnutú zdravotnú starostlivosť a empatický prístup všetkých zdravotníckych zamestnancov II. Psychiatrickej kliniky SZU.

Celkom bolo v dotazníkoch spokojnosti zaznamenaných 701 negatívnych slovných pripomienok a odporúčaní, čo predstavuje percentuálny podiel **6,83 %** z celkového počtu 10 265 vyplnených dotazníkov spokojnosti za rok 2023. V roku 2022 percentuálny podiel negatívnych slovných pripomienok dosiahol hodnotu 6,90 % z celkového počtu 8 793 odovzdaných anketových lístkov.

Graf 2 Vývoj negatívnych slovných pripomienok k celkovému počtu vyplnených dotazníkov v rokoch 2019 – 2023



Zdroj: vlastné spracovanie

Na základe pripomienok a odporúčaní pacientov bol proces zabezpečenia liečebnej výživy a stravovania v priebehu roka 2023 podrobený kontrolnej činnosti nutričných terapeutov. Kontrola bola vykonávaná počas prípravy a expedovania stravy na lôžkové oddelenia. Nutriční terapeuti preverovali zloženie, množstvo, kvalitu stravy, jej expedovanie a ďalšie činnosti s cieľom bezodkladne odstrániť nedostatky a nastaviť účinné preventívne opatrenia.



Pripomienky pacientov k technickému stavu budov ako aj k vybavenosti oddelení a kliník boli prehodnocované a riešené v priebehu roka v rámci aktuálnych finančných, materiálnych, a personálnych možností. Vyjadrenia pacientov a ich negatívnu spätnú väzbu k vystupovaniu zdravotníckych pracovníkov vedúci zamestnanci komunikovali s podriadenými zamestnancami a prijali vhodné opatrenia na podporu komunikačných zručností zdravotníckych a nezdravotníckych zamestnancov. Na základe ďalších odporúčaní pacientov boli aktualizované medicínske a podporné procesy FNsP FDR BB.

Celkovo hodnotíme proces sledovania spokojnosti pacienta vo FNsP FDR BB ako stabilný a vysoko efektívny s vysokou mierou výpovede, s možnosťou porovnania trendov v sledovaných oblastiach a s možnosťou identifikovať príležitosti na zlepšovanie. Návrhy a odporúčania pacientov, pozitívna ale aj negatívna spätná väzba sú pre vedenie nemocnice veľmi cenným impulzom a prispievajú k skvalitňovaniu poskytovanej zdravotnej starostlivosti a poskytovaných služieb.

V Banskej Bystrici dňa 09.02.2024

Vypracoval:

Ing. Michaela Müllerová, vedúca oddelenia kvality

v. r.

Kontroloval a schválil:

PhDr. Monika Trnovcová, námestníčka pre ošetrovatel'stvo

v. r.