

## ZPRÁVA O ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI AMB. PACIENTŮ NEMOCNICE KYJOV 2016

Termín šetření: říjen 2016

Počet distribuovaných dotazníků: 1275

Návratnost celkem: 50 %

Metodika: dle rozdělovníku byly dotazníky distribuovány na jednotlivá pracoviště, vždy část do ambulance (sestra rozdávala přímo pacientům), část dotazníků byla ponechána na viditelném a dostupném místě v čekárně. Personál vyplněné dotazníky nevybíral zpět, respondenti je vhazovali do k tomu určených schránek, které byly uzamčené.

### Souhrn výsledků:

Stejně jako v roce 2015, lze i letos výsledky šetření spokojenosti ambulantních pacientů považovat za **velmi dobré**. V porovnání s minulým rokem byl zaznamenán téměř shodný výsledek celkové spokojenosti.

Šetření ukázalo, že dlouhá čekací doba je problémem spíše ojedinělým, naopak více než ½ pacientů byla ošetřena do 15 minut, do 30 minut pak bylo ošetřeno více než ¾ pacientů. Navíc byl zaznamenán vysoký podíl pacientů, kteří byli k vyšetření objednaní – téměř ¾.

### **1. Hodnocení přístupu personálu a prostředí**

(hodnocení jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

	<b>Hodnocení 1</b>	<b>Hodnocení 2</b>	<b>Hodnocení 3</b>	<b>Hodnocení 4</b>	<b>Hodnocení 5</b>	<b>Nevyplněno</b>
Sestry	589	33	6	0	2	3
Lékaři	543	43	9	1	4	33*
Prostředí (ambulance + čekárna)	423	144	44	10	8	4
<b>Celkové hodnocení</b>	553	57	11	2	4	6

\* Dáno také péčí, která nevyžaduje přítomnost lékaře (logopedie, ONM apod.).

## 2. Průměrné hodnocení přístupu personálu a prostředí

(jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

Sestry	1,08
Lékaři	1,13
Prostředí (ambulance + čekárna)	1,47
<b>Celkové hodnocení</b>	<b>1,16</b>

## 3. Analýza negativního a průměrného hodnocení spokojenosti:

Z celkového počtu 633 vrácených dotazníků mělo **17 dotazníků** (tj. 2,7%) celkové hodnocení spokojenosti s péčí v ambulanci **3, 4 nebo 5**. Šlo především o pacienty, kteří dlouho čekali, často **3 a více hodin**. Jednalo se jak o neobjednané, tak i objednané pacienty. Ošetření nebyla realizována v době ÚPS. Také hodnocení personálu v této skupině je hluboko pod průměrnými hodnotami.

<b>17 dotazníků s celkovým hodnocením 3, 4 nebo 5</b>	
<b>Zjištění</b>	<b>Počet</b>
Čekání 3 hodiny a více	10
Objednaných	9
Ošetření v době ÚPS	0
Rozuměli informacím dobře	12
Ø hodnocení sestry (jako ve škole 1 - 5)	2,53
Ø hodnocení lékaře (jako ve škole 1 - 5)	2,71

## 4. Závislost spokojenosti pacientů na možnosti objednávání:

	<b>Počet</b>	<b>Ø celková spokojenost</b> (hodnocení jako ve škole)
Objednaní	469 (74%)	1,12
Neobjednaní	155 (24%)	1,28
Neuvedeno	9	

**5. Délka čekací doby a její vztah k celkové spokojenosti pacientů:**

<b>Čekací doba</b>	<b>Počet</b>	<b>Ø celková spokojenost (hodnocení jako ve škole)</b>
Do 15 min.	344 (54%)	1,05
Do 30 min.	143 (23%)	1,14
Do 1 hod.	93 (15%)	1,28
Déle (max. 2,5 hod.)	31 (5%)	1,23
Déle (3 a více hod.)	12 (2%)	3,66
Neuvedeno	10	

**6. Porozumění podaným informacím:**

	<b>Počet</b>
Ano, dobře	598 (94 %)
Jen částečně	25 (4 %)
Neporozuměl/a	2 (0,3%)
Nedostal/a dostatek informací	1 (0,16 %)
Neuvedeno	7 (1 %)

Zpracovala:

Mgr. Lenka Rousková,  
manažer kvality Nemocnice Kyjov