

**Kvalita péče Nemocnice Pardubického kraje, a.s.  
Orlickoústecká nemocnice**

**HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ**

Prevalenční šetření  
Sběrné období - září 2015

V roce 2015 byl zpracován úsekem řízení kvality NPK ve spolupráci s FZS UP dotazník a jednotná metodika k hodnocení spokojenosti pacientů v NPK, jako jednoho z důležitých ukazatelů řízení kvality. Cílem je zvyšování kvality poskytovaných služeb a vzájemný benchmarking.

Dotazník obsahuje 7 uzavřených otázek s bodovým hodnocením spokojenosti 1 – 4. Významnou část tvoří prostor pro volné vyjádření respondentů.

#### **Počet vyhodnocených dotazníků v OUN**

Hospitalizovaní	291
Ambulance	321
Porodnice	58

#### **Celkové průměrné hodnocení ve sledovaných oblastech v OUN**

Hospitalizovaní	Ambulance	Porodnice	Celkové průměr.hodnocení
1,3	1,2	1,3	1,26

Odpovědi pacientů na všechny otázky se výrazně většinově pohybují v pozitivním pásmu od „známky“ 1 – 2. Nejprínosnější jsou pro nás náměty na zlepšení. Lze z nich vyzpozorovat, kde jsou případné rezervy a možnosti se zlepšit. Mezi výroky pacientů byla také pozitivní hodnocení a poděkování.

Nejslabší hodnocení se na porodnici týká stravování, což je dlouhodobý trend.

Hospitalizovaní pacienti nejčastěji kritizují nevyhovující stav toalet, koupelen a vybavení. Některým chybí na pokoji televizor. Námětem ke zlepšení je stav lůžek. Na interně byla kriticky hodnocena okna – nelze větrat na pokojích. V ambulancích bylo nejslabší hodnocení klimatických podmínek v čekárnách a jejich vybavení.

Ve volných vyjádřeních se v několika případech objevilo upozornění na neprofesionální přístup ze strany zdravotníků a také na nedostatečný úklid toalet.

#### **Plán na zlepšení péče o pacienty:**

- Seznámit s výsledky dotazníkového šetření personál nemocnice.
- Pokračovat v komunikačních seminářích pro personál viz program kvality „Zlepšování spokojenosti pacientů“.
- Pacienty včas, srozumitelně informovat, pokračovat v tvorbě edukačních materiálů pro pacienty i personál.
- Do plánu investic na rok 2016 byla zařazena rekonstrukce sociálního zařízení na interně a neurologii.
- Do plánu investic na rok 2016 byl zařazen nákup nových lůžek.
- Provést kontrolu (audit) všech čekáren v nemocnici, reagovat na zjištěné nedostatky.
- Na porodnické oddělení zavést pravidelné návštěvy nutričního terapeuta, zlepšit informovanost matek o výživě v době kojení a zajistit zpětnou vazbu.
- Reagovat na konkrétní návrhy pacientů, co se týká drobných úprav prostředí a doplnění vybavení pro lepší komfort.

Zpracovala: Mgr. Miluše Kopecká, NOP a MK