

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI AMBULANTNÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

V roku 2021 boli vo FNsP zavedené elektronické dotazníky spokojnosti pre ambulantných pacientov.

Hodnotenie spokojnosti je nástrojom pre určenie subjektívneho názoru pacientov na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, kontinuálneho vylepšovanie kvality poskytovanej starostlivosti a zvyšovania bezpečnosti poskytovanej starostlivosti. Názory pacientov vyhodnocujeme a publikujeme na intranete pre zamestnancov štvrťročne vo forme správy.

V roku 2021 bolo elektronicky zaslaných 116 dotazníkov spokojnosti ambulantných pacientov. Celková spokojnosť hospitalizovaných pacientov bola v roku 2021 na úrovni 77,78%.

Tabuľka č. 1: Prehľad hodnotení spokojnosti ambulantných pacientov za rok 2021

Ambulancia	spolu %	lekár	sestra	všeobecné	počet dotazníkov
Kardiologická	100,00	100,00	100,00	100,00	3
Vnútorného lek.	77,78	71,43	92,86	78,57	7
Chirurgická	52,63	47,37	71,05	47,37	19
Gynekologická	88,19	86,25	93,75	87,50	16
Oftalmologická	88,89	100,00	87,50	62,50	4
FRO	100,00	100,00	100,00	100,00	4
Reumatologická	100,00	100,00	100,00	100,00	2
Úrazovej chirurg.	97,78	100,00	100,00	90,00	5
ORL	53,33	52,00	60,00	50,00	5
Pneumologická	94,44	90,00	100,00	100,00	2
Urologická	85,19	86,67	83,33	83,33	3
Klinickej onkol.	86,11	80,00	87,50	100,00	4
Neurologická	83,33	75,00	100,00	87,50	4
Dermatologická	83,33	83,33	83,33	83,33	6
Gastroenterologická	33,33	33,33	33,33	33,33	3
OAIM	95,83	100,00	93,75	87,50	8
Ortopedická	52,38	57,14	64,29	28,57	7
Infektologická	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Radiačnej onkol.	94,44	100,00	100,00	75,00	2
Algeziologická	100,00	100,00	100,00	100,00	3
Klinickej hemat.	81,48	66,67	100,00	100,00	3
Plastickej chirurg.	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Psychiatrická	33,33	10,00	100,00	25,00	2
Diabetologická	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Pediatrická	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Celkom	77,78	76,03	85,78	74,14	116

Tabuľka č. 2: Najlepšie hodnotené ambulancie

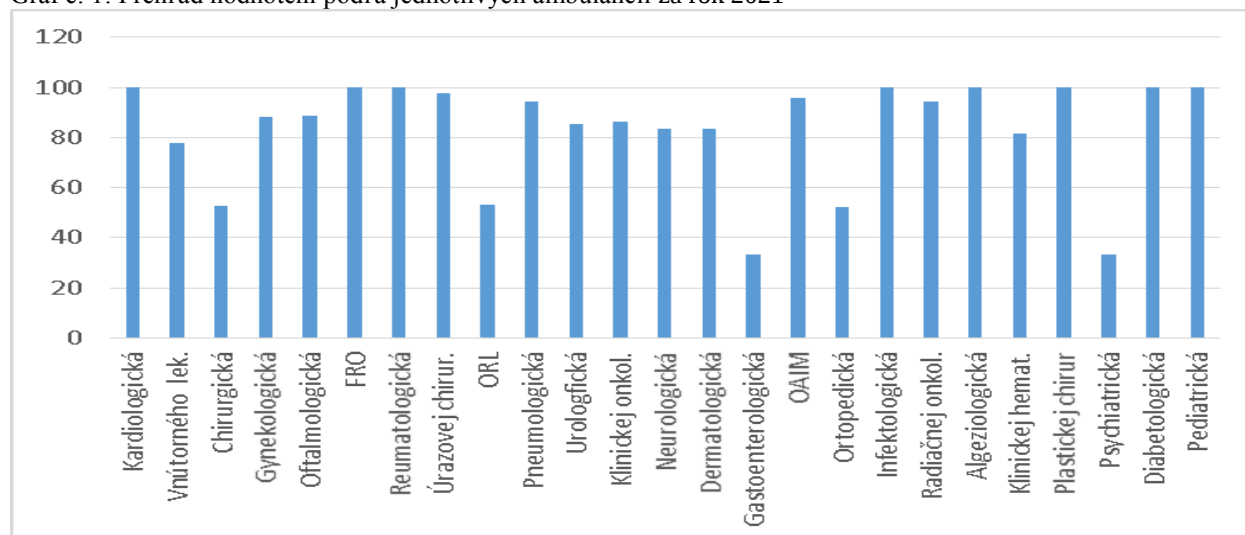
Ambulancie	Top hodnotenie v %
Diabetologická	100 %
Pediatrická	100 %
Infektologická	100 %
FRO	100 %
Reumatologická	100 %
Kardiologická	100 %

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI AMBULANTNÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

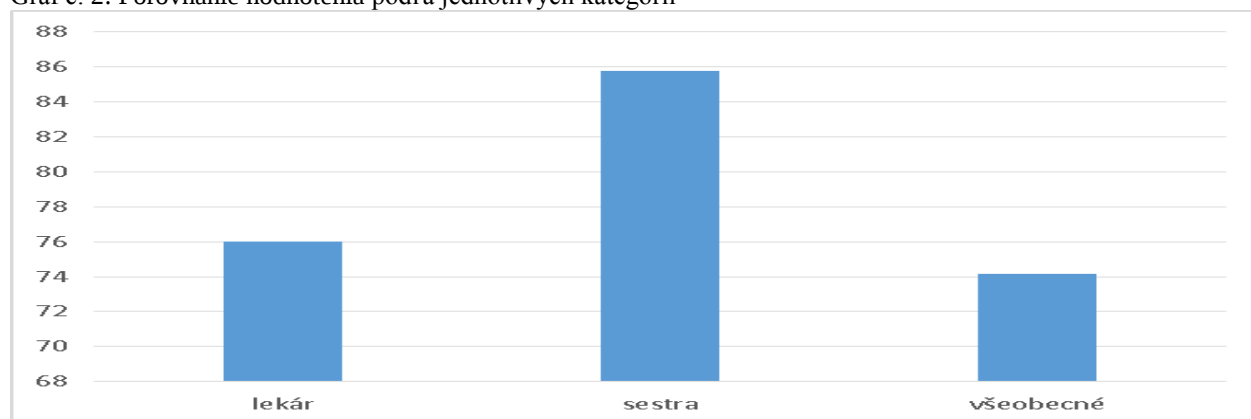
Tabuľka č. 3: Najhoršie hodnotené ambulancie

Ambulancie	Hodnotenie v %
Psychiatrická	33,33%
Gastroenterologická	33,33%
Ortopedická	52,38%

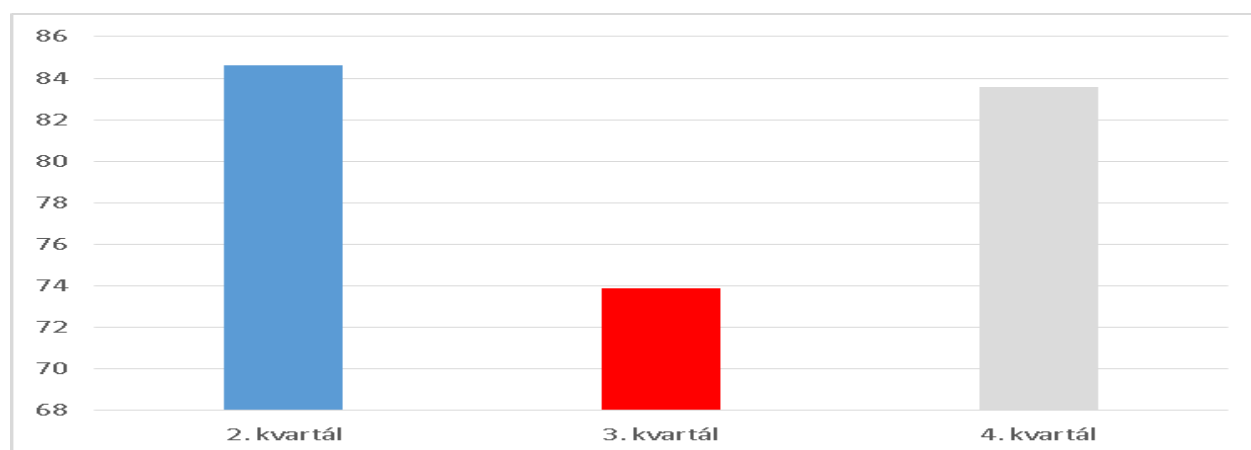
Graf č. 1: Prehľad hodnotení podľa jednotlivých ambulancií za rok 2021



Graf č. 2: Porovnanie hodnotenia podľa jednotlivých kategórií



Graf č. 3: Porovnanie celkovej spokojnosti za obdobie: 2. - 4. kvartál 2021



VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI AMBULANTNÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

Graf č. 4: Porovnanie hodnotenia podľa jednotlivých otázok dotazníka za rok 2021



Tabuľka č. 4: Vyhodnotenie jednotlivých otázok dotazníka spokojnosti ambulantných pacientov za rok 2021

Otázka		%
1.	Overil lekár a sestra Vašu totožnosť pred začatím vyšetrenia?	88,79%
2.	Komunikoval s Vami lekár spôsobom, ktorému ste rozumeli?	80,17%
3.	Odpovedal lekár na Vaše otázky?	78,45%
4.	Boli ste spokojný s podaním informácie o Vašom zdravotnom stave a poskytnutom vyšetrení?	74,14%
5.	Boli ste spokojný s podaním informácie o spôsobe Vašej liečby a s ďalším odporúčaním?	74,14%
6.	Boli ste spokojný so správaním lekára?	73,28%
7.	Boli ste spokojný so správaním sestry?	82,76%
8.	Boli ste spokojný s termínom vyšetrenia a dĺžkou čakania na vyšetrenie?	69,83%
9.	Sú pre Vás ordinačné hodiny ambulancie vyhovujúce?	78,45%