



VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

V roku 2021 boli vo FNsP zavedené elektronické dotazníky spokojnosti pre hospitalizovaných pacientov, pacientky po pôrode a 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 132 dotazníkov spokojnosti hospitalizovaných pacientov. Celková spokojnosť hospitalizovaných pacientov bola v roku 2021 na úrovni 81,85%. V roku 2020 bola spokojnosť hospitalizovaných pacientov na úrovni 94,3%, čo predstavuje pokles o 12,45%.

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

Oddelenie	spolu %	lekár	sestra	sanitár	kuchyňa	upratovanie	všeobecné	počet dotazníkov
GPO	76,08	81,90	88,36	71,55	62,07	78,45	74,14	29
Pediatric	69,44	80,00	90,00	50,00	35,00	90,00	71,67	5
Kardiocentrum	89,68	94,64	94,64	78,57	82,14	96,43	91,67	7
Chirurgie	82,09	77,68	83,93	78,57	82,14	89,29	80,95	7
ODCH	65,72	72,32	69,64	60,71	60,71	67,86	63,10	7
ORL	94,62	100,00	100,00	93,75	81,25	96,88	95,83	8
Vnútorného lekárstva	65,45	71,88	58,33	54,17	66,67	70,83	70,83	6
Neurológie	87,62	94,18	96,77	74,14	74,14	91,38	95,11	29
Úrazovej chirurgie	30,64	48,44	31,25	31,25	6,25	25,00	41,67	4
Radiačnej onkológ.	96,76	100,00	100,00	91,67	91,67	100,00	97,22	3
Psychiatrické	60,36	78,13	56,25	50,00	50,00	66,67	61,11	6
OAIM	90,45	96,88	100,00	75,00	75,00	100,00	95,83	2
Urológie	82,09	80,36	84,82	82,14	78,57	85,71	80,95	7
Klinickej onkológ.	93,17	97,92	100,00	91,67	75,00	100,00	94,44	3
Oftalmológie	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Ortopédie	88,28	90,63	95,31	87,50	87,50	81,25	87,50	4
Geriatric	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
Infektológie	76,56	96,88	100,00	100,00	37,50	62,50	62,50	2
Klinickej hematol.	95,83	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	1
Celkom	81,85%	87,46	86,81	77,40	69,51	84,33	82,34	132

Tabuľka č. 2: Najlepšie hodnotené oddelenia

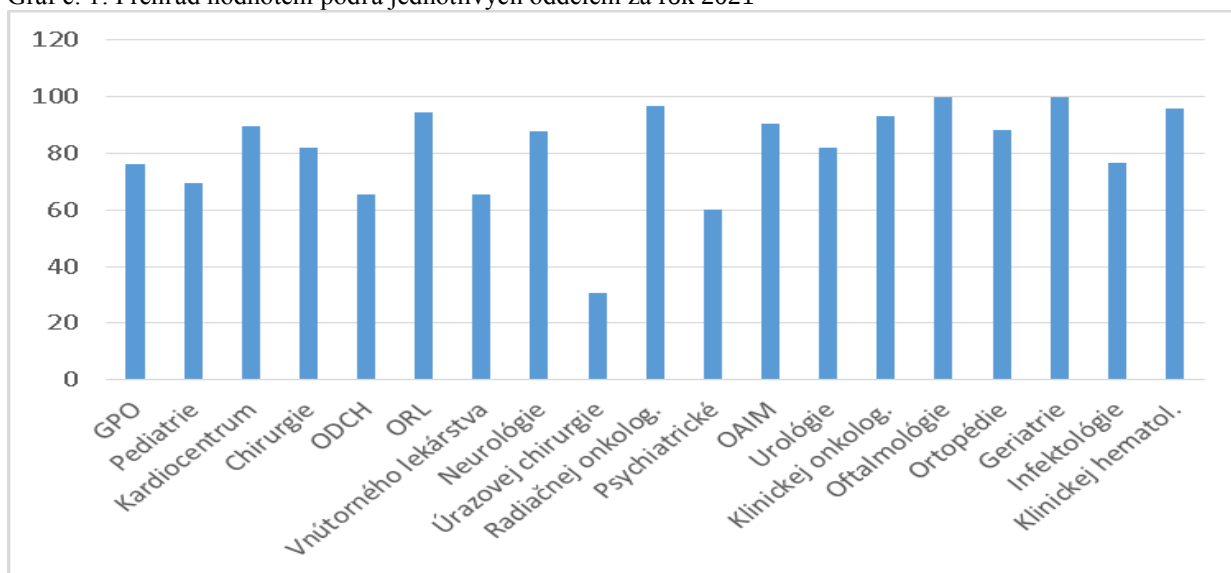
Oddelenie	Top hodnotenie v %
Oftalmológie	100 %
Geriatric	100 %
Radiačnej onkológie	96,76%

Tabuľka č. 3: Najhoršie hodnotené oddelenia

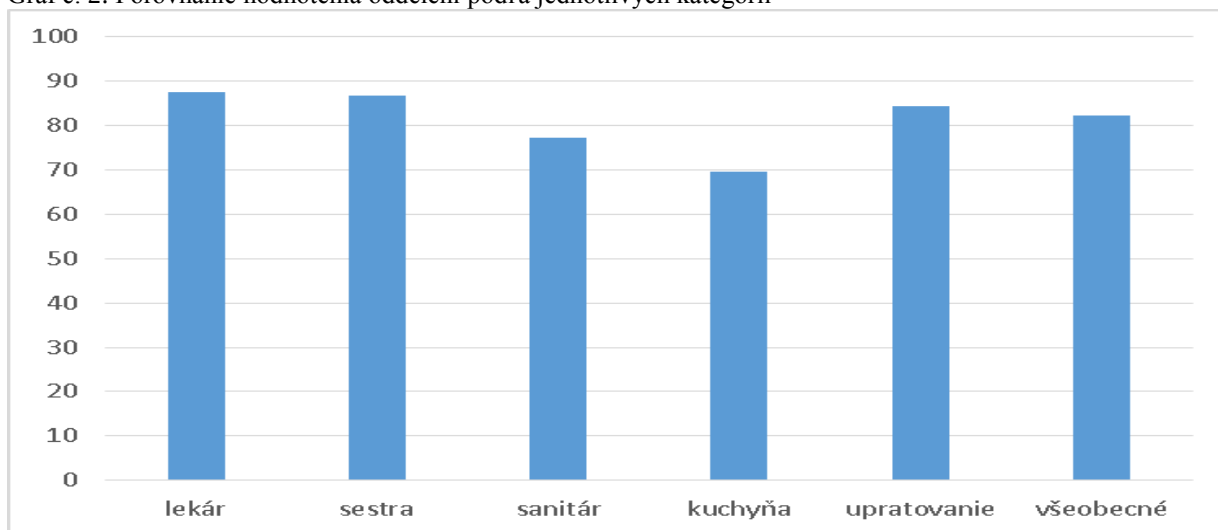
Oddelenie	Hodnotenie v %
Úrazovej chirurgie	30,64%
Psychiatric	60,36%
Vnútorného lekárstva	65,45%

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

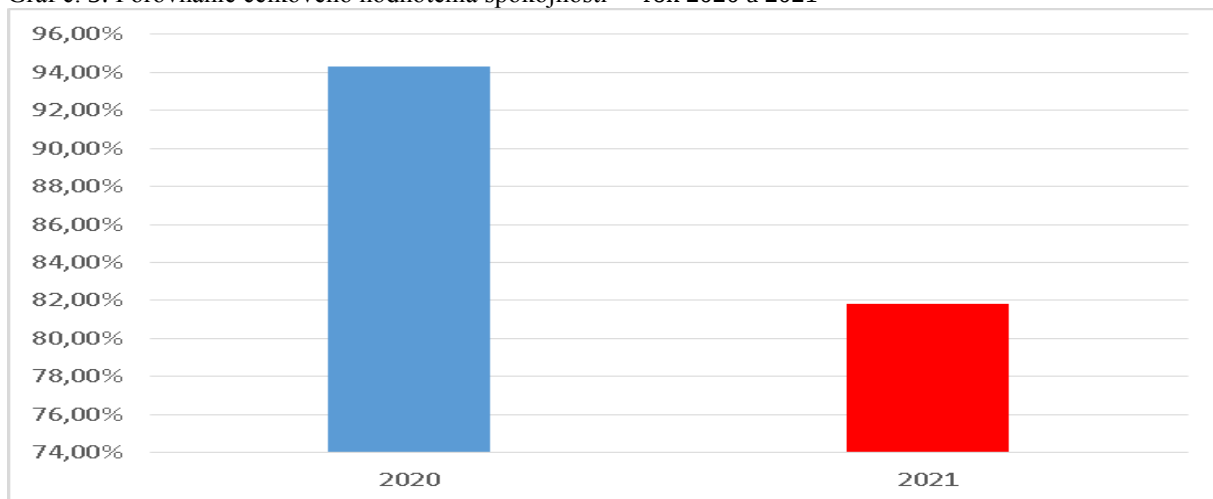
Graf č. 1: Prehľad hodnotení podľa jednotlivých oddelení za rok 2021



Graf č. 2: Porovnanie hodnotenia oddelení podľa jednotlivých kategórií

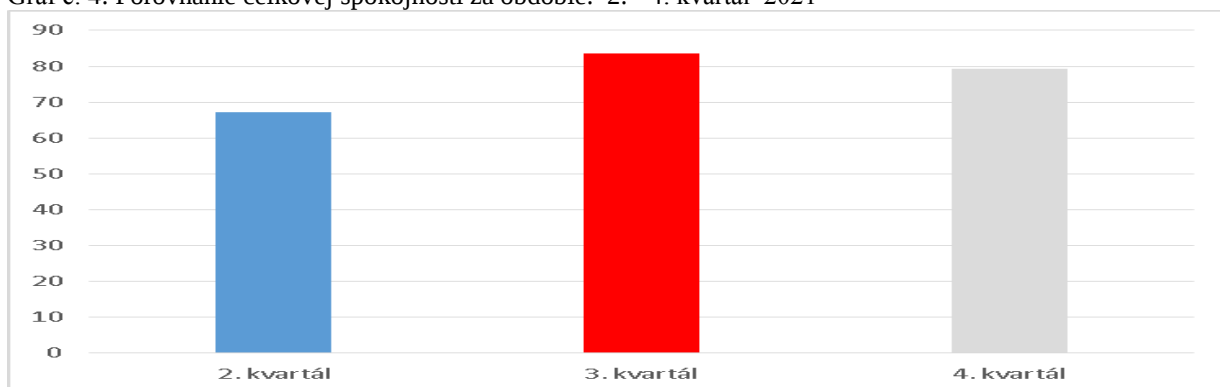


Graf č. 3: Porovnanie celkového hodnotenia spokojnosti - rok 2020 a 2021

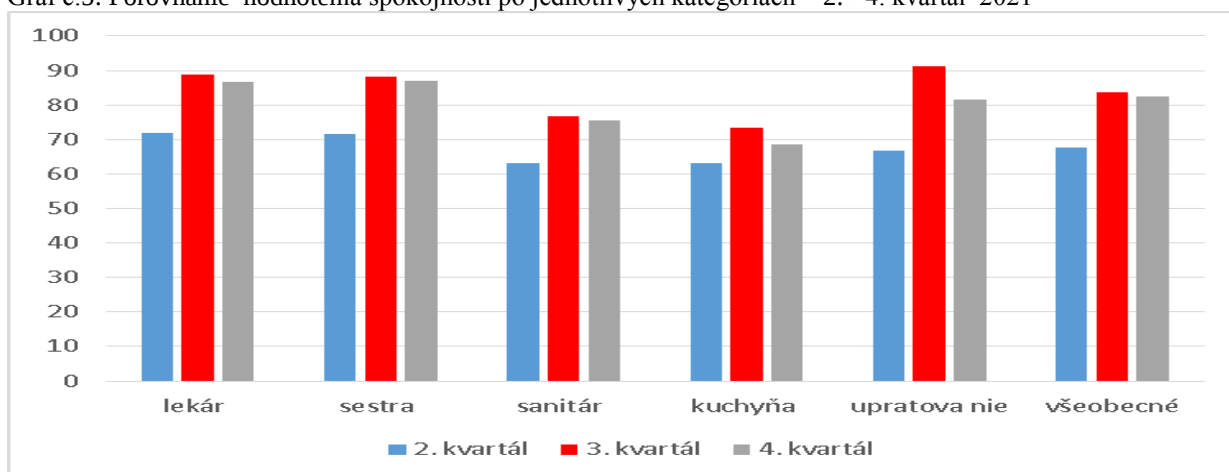


VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTOV ZA OBDOBIE 01.01.2021 – 31.12.2021

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



Graf č.5: Porovnanie hodnotenia spokojnosti po jednotlivých kategóriách – 2. - 4. kvartál 2021



Tabuľka č. 4: Porovnanie hodnotenie jednotlivých otázok dotazníka spokojnosti.

Otázka	Znenie otázky: Ako ste spokojný/á:	Rok 2021
1.	So správaním lekárov na oddelení?	88,64%
2.	So starostlivosťou lekárov na oddelení?	87,69%
3.	So správaním sestier na oddelení?	87,88%
4.	So starostlivosťou sestier na oddelení?	88,64%
5.	S informáciami o vyšetreniach a Vašej chorobe zo strany ošetrojúceho lekára?	82,58%
6.	S informáciami o poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti zo strany sestier?	85,58%
7.	S kvalitou stravy na oddelení? (množstvo, chuť, pestrosť)	67,99%
8.	S kvalitou stravy na oddelení? (teplota a spôsob servírovania)	72,92%
9.	S kvalitou ubytovania na oddelení?	77,08%
10.	S kvalitou upratovania a čistotou na oddelení?	83,33%
11.	S informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe?	84,09%
12.	S informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe?	84,28%
13.	So zlepšením Vášho zdravotného stavu?	84,28%
14.	S našim zdravotníckym zariadením, odporúčili by ste ho svojim známym?	82,95%
SPOLU:		81,85%