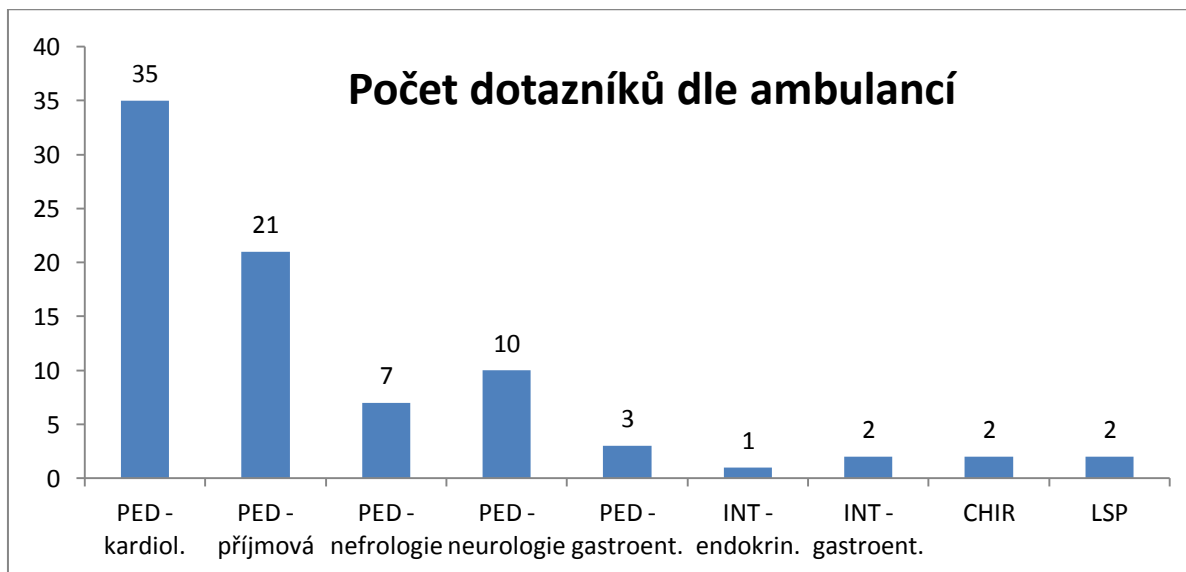


Hodnocení spokojenosti pacientů v Rokycanské nemocnici

AMBULANTNÍCH
M / 2014

ROKYCANSKÁ
NEMOCNICE, a.s.

Ambulantní pacienti dětských ordinací Rokycanské nemocnice jsou velmi spokojeni s úrovní péče a v případě potřeby by doporučili ošetření v nemocnici i svým blízkým a přátelům. Vyplývá to jednoznačně z hodnocení dotazníků sledování spokojenosti ambulantních pacientů za období **od MMM do MMM 20RR**. Výsledky hodnocení nelze považovat za zcela validní za celou nemocnici. **Návratnost vyplněných dotazníků (83) je nízká a hlavně většina dotazníků přišla z ambulancí dětského oddělení (76)**, takže hodnocení se vztahuje skoro výhradně k pediatrickým ambulancím.

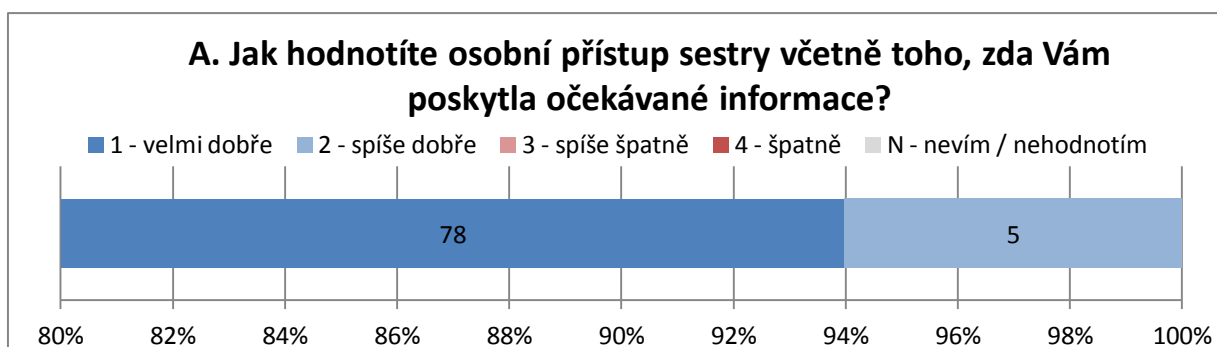


Dotazník se skládá ze tří částí:

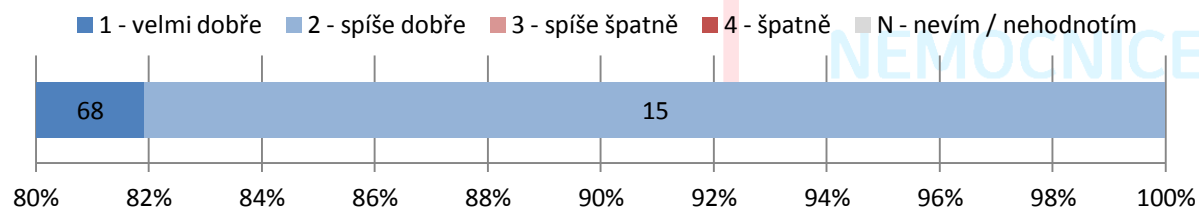
- 1) Hlavní (dotazy A – G, L, M) se týká přímo **hodnocení péče**, kdy respondent hlavně „známkuje“ např. úroveň komunikace a dále čistotu, soukromí či osobní přístup.
- 2) Hodnotící část lze doplnit o **slovní hodnocení** (O, Q),
- 3) Následují **statistická zjištění** (I – K, N – P) např. věk a pohlaví pacienta, objednání k návštěvě ambulance.

A – G, L, M - Hodnocení péče

V následujících grafech naleznete známkování jednotlivých dotazů hodnocení péče. Modrou barvou je vyznačeno pozitivní hodnocení, červenou negativní. V polích jsou absolutní počty daných známek. Na ose X pak podíly známek. Pozor, na ose X je potlačena „nula“ a graf začíná od hodnoty 80 % resp. 50 % u dotazu G. Jen jedna respondentka udělila dvakrát negativní známku „3“.

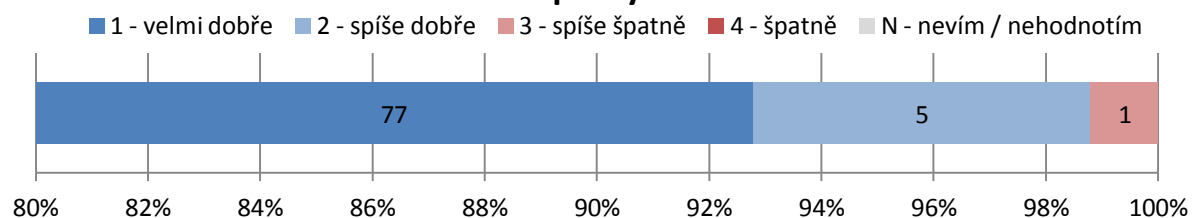


B. Jak hodnotíte čistotu zařízení, zejména čekárny a navštívené ordinace?

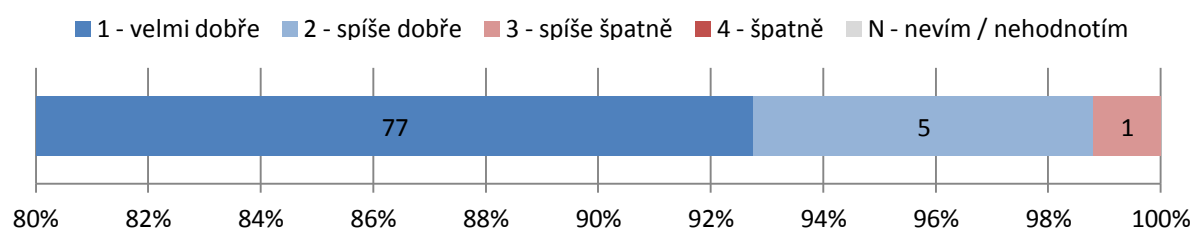


C. Jediné negativní hodnocení se týká dětské příjmové ambulance a to v tomto a následujícím ukazateli.

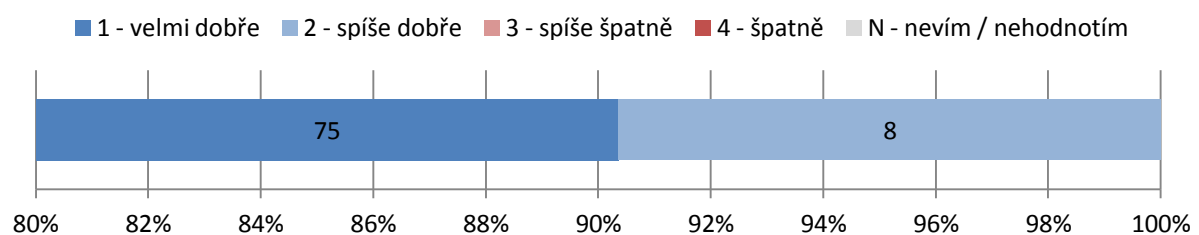
C. Jak hodnotíte rozsah a srozumitelnost informací, které Vám poskytl lékař?



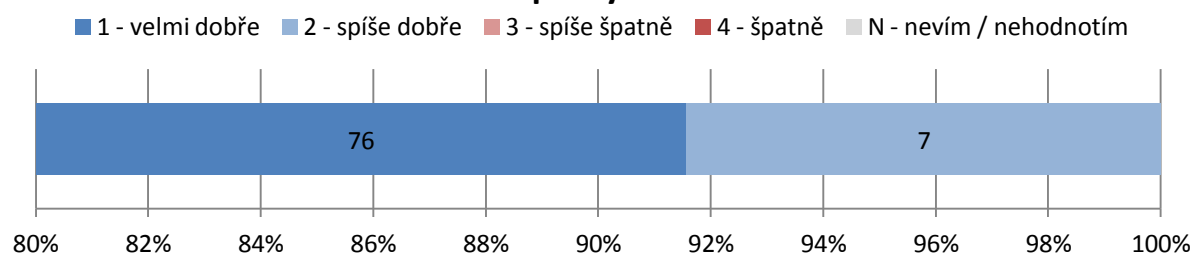
D. Jak hodnotíte osobní přístup lékaře k Vám?

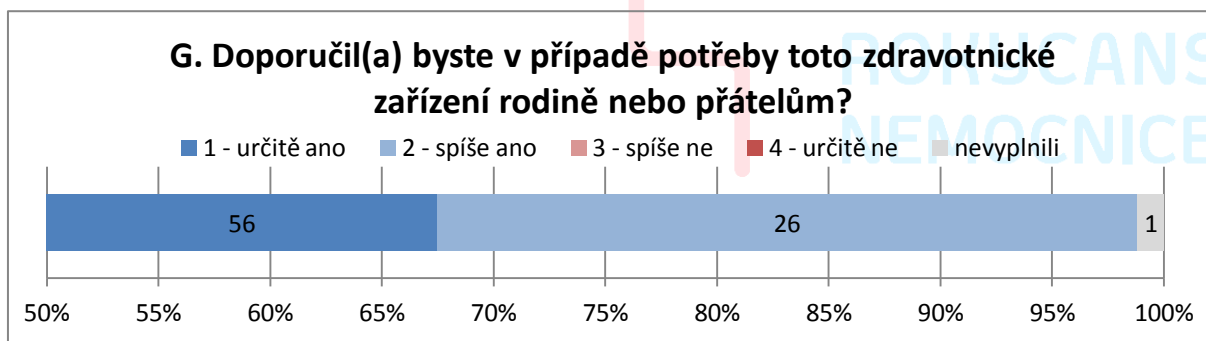


E. Jak hodnotíte úroveň soukromí a intimity při vyšetření?

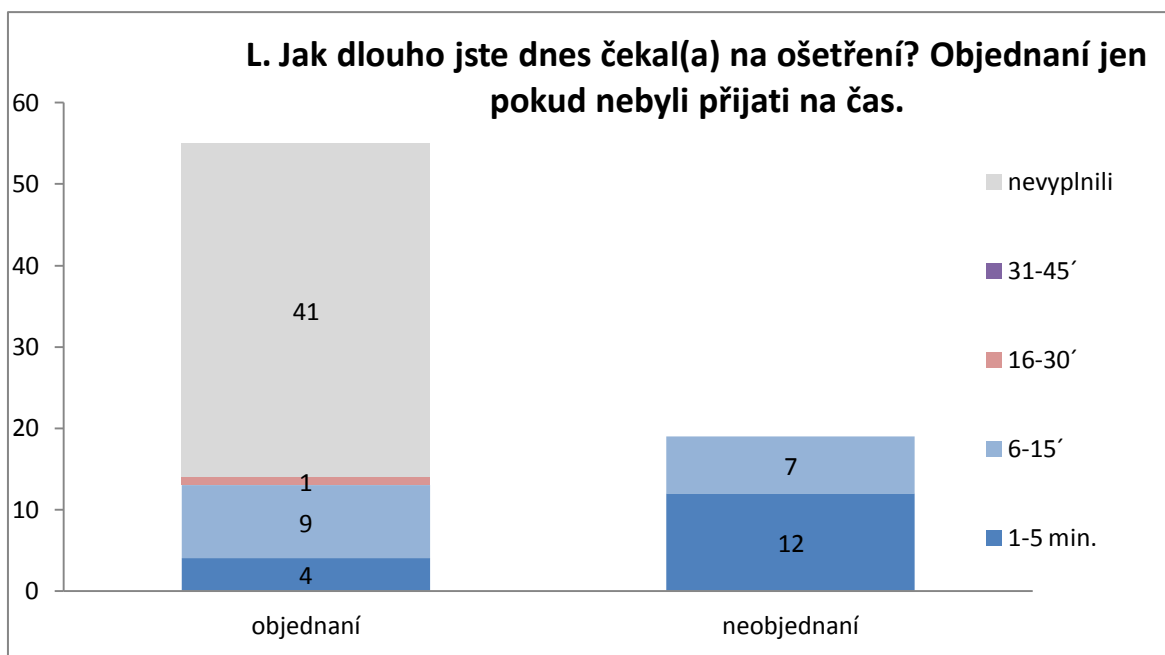


F. Jak hodnotíte úroveň péče, která Vám byla v ambulanci poskytnuta?

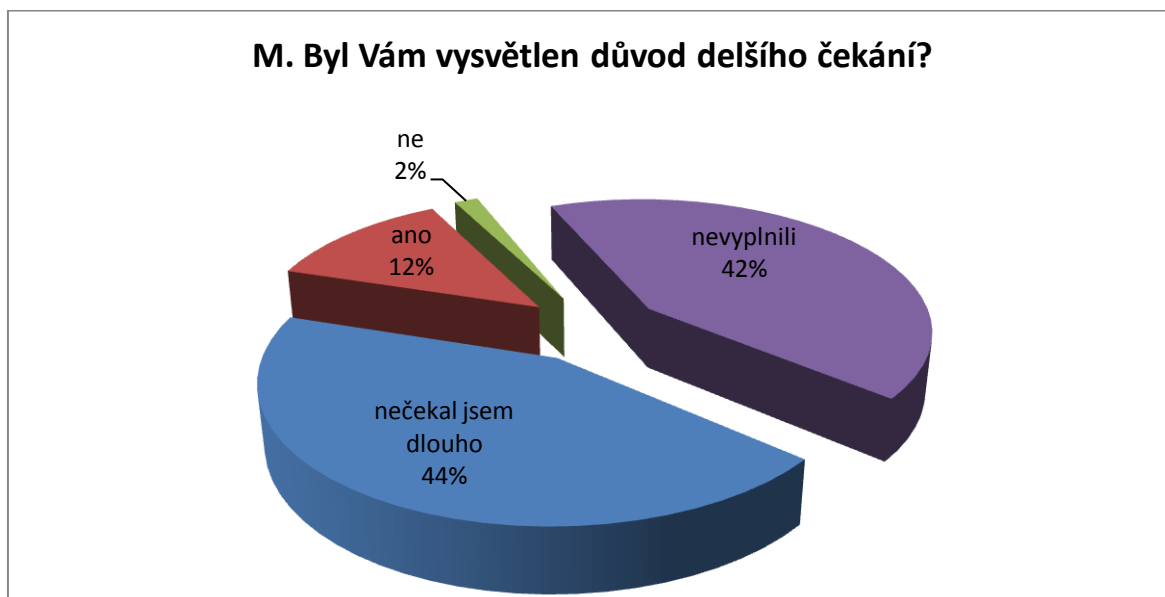




L. Žádný z respondentů nečekal na ošetření déle než 30 minut. Velká většina objednaných je přijata do ordinace na čas (ti, co nevyplnili dobu čekání).



M. Necelá čtvrtina respondentů se domnívá, že čekali. Většině bylo čekání vysvětleno.



O, Q. Slovní hodnocení

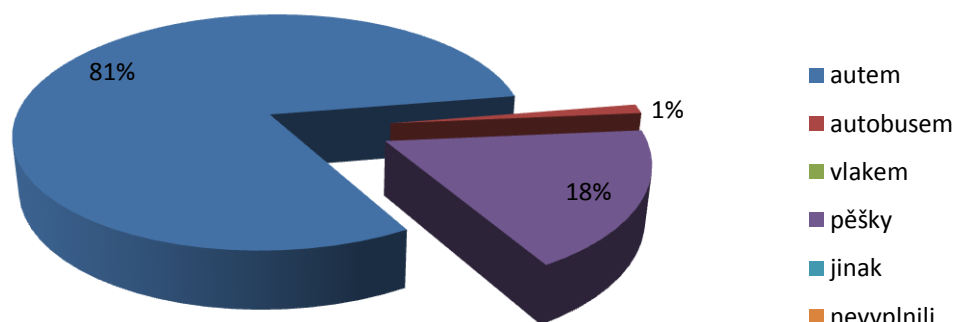
O. Negativní známkování bylo uděleno jednou respondentkou ve dvou dotazech. Vysvětleno nebylo.

Q. Slovní hodnocení / náměty / připomínky / pochvala / nespokojenost – Slovní hodnocení vyplnilo 32 respondentů (24 %). Většina chválila přístup personálu a vyjádřila spokojenost s ošetřením a poděkování. Jen ve čtyřech případech zazněla buď nespokojenost, výtka či připomínka.

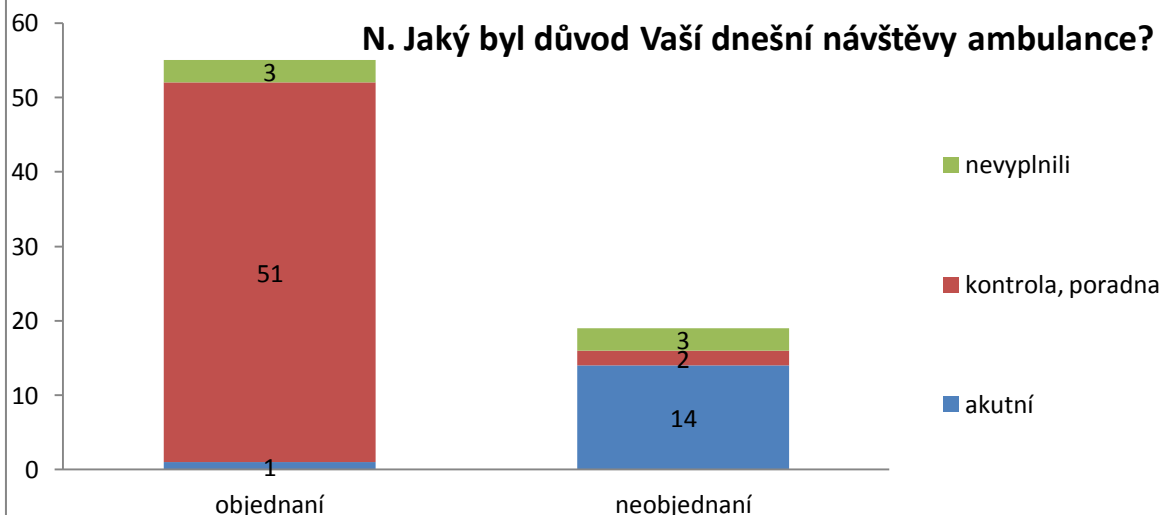
odd.	Q. Slovní hodnocení / náměty / připomínky / pochvala / nespokojenost:
PED - kardio	Toto hodnocení se týká pouze vyšetření kardio. Například při RTG plic jsem byla značně nespokojená s diagnózou, která byla nesprávná a zapříčinila opakování podání antibiotik bezdůvodně.
PED - příjmová	nespokojenost - chybí tu pestrá a vyvážená strava pro děti pochvala - dobrý přístup personálu Přístup lékaře je dobrý, jen bych příště ocenila, kdyby nezvedal oči v sloup při mé odpovědi na otázku, jaká ab. syn dosud bral. Názvy léků neznám, nejsem lékař. Jinak vše v pořádku, přístup byl úměrný k věku dítěte.

I – K, N - statistická zjištění

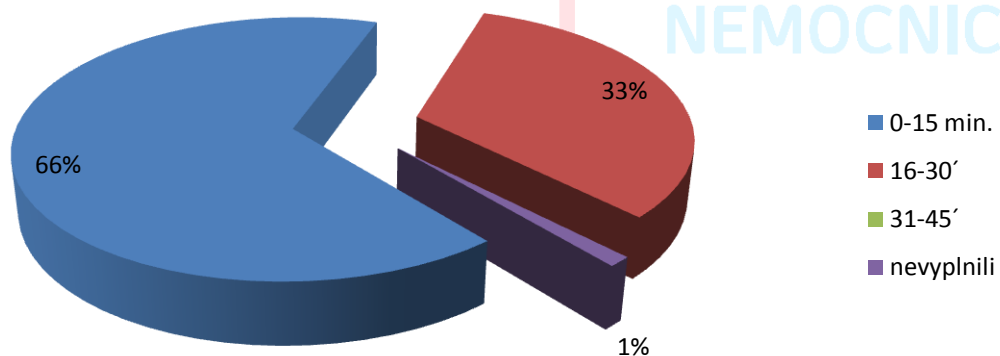
I. Jak jste se dnes dopravil(a) do nemocnice? (Pokud jste využil(a) více způsobů, uveďte jen hlavní způsob.)



N. Jaký byl důvod Vaší dnešní návštěvy ambulance?



J. Jak dlouho Vám dnes alespoň přibližně trvala cesta do nemocnice?



Dne DD. MM. 20RR zpracoval

Zdravotnický holding Plzeňského kraje
www.zdraveplzensko.cz