

Hodnocení spokojenosti HOSPITALIZOVANÝCH pacientů v NNP Svatá Anna 7-12/2024

Hospitalizovaní pacienti Nemocnice následné péče Svatá Anna jsou/byli spokojeni s úrovní péče. Vyplývá to z hodnocení dotazníků Sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů za období od července do prosince 2024. Dotazníky ve sledovaném období vyplnilo v NNP 47 hospitalizovaných pacientů (tj. 17 % hospitalizovaných). V ambulanci – rehabilitační péče byly odevzdány tři dotazníky.

Za druhé pololetí přijato 284 pacientů.

Dotazník se skládá ze čtyř částí:

- 1) Hlavní se týká přímo **hodnocení péče**, kdy respondent „známkuje“ zejména úroveň komunikace, včetně ochoty či dosažitelnosti personálu, čistotu, soukromí, pocit bezpečnosti. Hodnocení péče je doplněno subjektivním hodnocením výsledků léčby.
- 2) Hodnocení známkami je doplněno **slovním hodnocením**. Toto hodnocení někdy odůvodňuje známky, zejména negativní.
- 3) Dotazník zvlášť sleduje **hodnocení stravy**.
- 4) Součástí dotazníku jsou **statistická zjištění** např. věk a pohlaví pacienta a důvod výběru naší nemocnice.

Hodnocení péče (výsledku léčby)

Odpovědi:

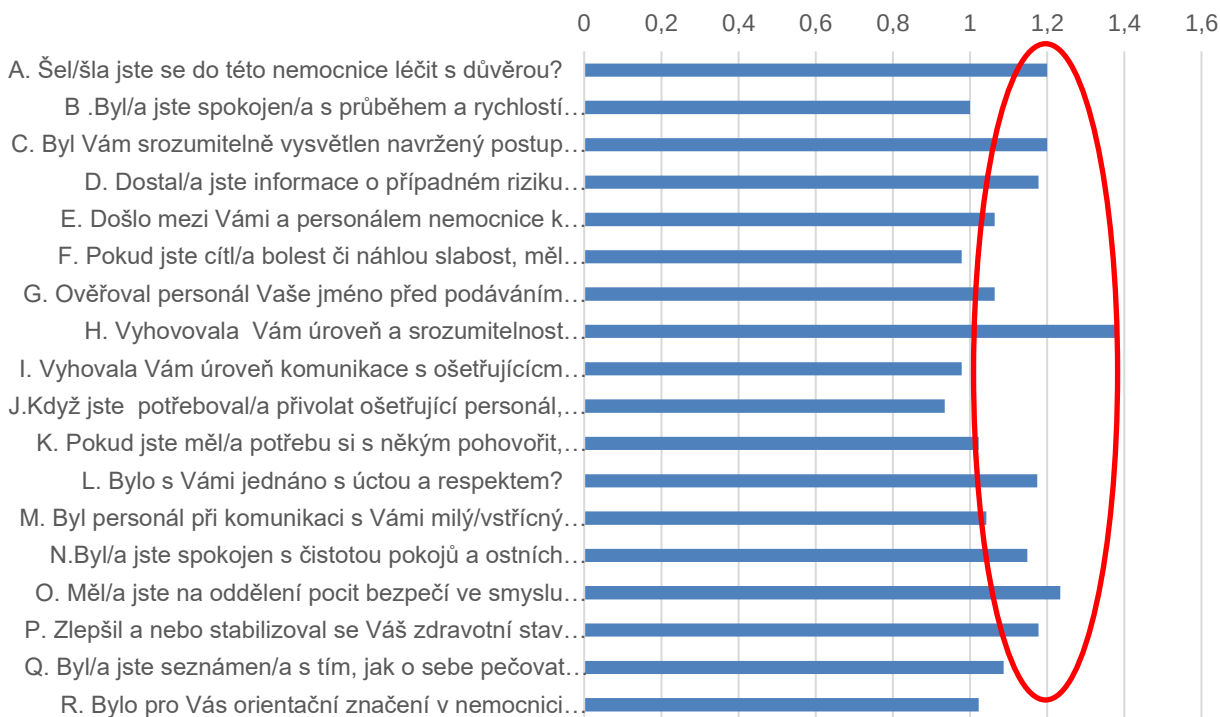
1 - ano, **2** - spíše ano, **3** - spíše ne, **4** - ne, **N** - netýká se mě/nelze hodnotit

Negativní hodnocení obdržely následující otázky:

- A. Šel/šla jste se do této nemocnice léčit s důvěrou? – 1x spíše ne
- C. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby? - 3x spíše ne
- D. Dostal/a jste informace o případném riziku lékařského zákroku či léčby? – 1x spíše ne, 3x ne
- E. Došlo mezi Vámi a personálem nemocnice k jasné dohodě, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu? -1x spíše ne, 1x ne
- G. Ověřoval personál Vaše jméno před podáváním léku nebo zákrokem? – 1x ne
- H. Vyhovovala Vám úroveň a srozumitelnost informací od lékařů? – 2x spíše ne, 4x ne
- L. Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem? – 2x ne
- N. Byl/a jste spokojen s čistotou pokojů a ostatních prostor nemocnice? – 1x spíše ne, 1x ne
- O. Měl/a jste na oddělení pocit bezpečí ve smyslu možných krádeží? – 3x ne
- P. Zlepšil anebo stabilizoval se Váš zdravotní stav při pobytu v nemocnici? – 1x spíše ne, 1x ne
- Q. Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice? – 2x ne



2.pololetí 2024



Pokud je hodnota nižší, než jedna v celkovém vyhodnocení je způsobeno tím, že na danou otázku respondenti vždy neodpověděli. Čím vyšší průměrné číslo, tím více negativních odpovědí se vyskytlo.

Slovní hodnocení

S. Trpěl/a jste při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí, se kterou jste nebyl/a přijat/a a kterou jste při přijetí neměl/a?

39 pacientů uvedlo, že netrpěli infekcí či nemocí, se kterou nebyli přijati. Žádný z respondentů neuvedl infekci, kterou by získal v průběhu hospitalizace.

Y. Je něco konkrétního, co byste navrhoval/a v nemocnici změnit/zlepšit?

V tomto pololetí pacienti prostor k vyjádření připomínek využili ve 23 případech.

Chybí placené služby, holič, pedikúra apod.

Alespoň 1xza pobyt propustku na celý víkend, tj. i přes noc, lidé z větší vzdálenosti se nestačí vrátit. Mohli byste zavést na sobotu a neděli pro mobilní pacienty propustky v kuse, je to tady pro ně strašná nuda.

Zlepšit signál wifi na pokoji.

Udělat v koupelně kabinky, místo závěsů, bylo by tepleji.

Je slabý signál wifi, chtělo by to přidat routery.

Na jídelně by měla být mikrovlnná trouba, aby si pacienti kdykoliv mohli ohřát jídlo z domova.

Proč jsou radiátory v noci horké?

Dát si pozor na nadřazenost.

Špatný přístup, jednání MUDr. Karašivska.

Paní doktorka zlepšit přístup k pacientům, nerozčilovat se a v klidu vysvětlit účinnost léků, má spolubydlící byla poslána domů, proč jí nedala na 2.patro, protože s paní doktorkou diskutovala) ta jí předávkovala léky).

Nevím jak kdo, dvě procedury denně po celý měsíc je málo, tím se člověk skutečně nezlepší ani náhodou.

Častější propustky na celý víkend, možnost propustky ve všední den.



V rámci možností ošetřujícího personálu jsem spokojená, jen by mi pomohlo větší využití rehabilitačních úkonů, posílit personál, třeba chybí parafín, teplé zábaly (fango), pacientů přibývá a personálu ubývá, a to je škoda, když dobrých léčebných zařízení dostupných lidem ubývá a Svatá Anna je jedna z těch vyhovujících a ze strany vedení je vždy co zlepšovat. Personál pracuje určitě s nadšením a pokud bude pochopení od vedení tak zůstane určitě i stabilní. A to je záruka udržení takového zařízení kam se lidé rádi vrací, protože je jim pomoheno od zdravotních problémů a postaráno v duchu rodinného porozumění. Já jsem toho důkazem. Ráda se opět vrátím. Vždy se tu dávám do kondice a zdravotně utužím. A přeji vám i sobě ať se vracím co nejčastěji a spoustu dlouhých let.

Síta do oken, v noci nemožný, strašně hmyzu, sušák, šňůry, problém, kde usušit plavky

Mušle na pánském WC by byly vhod, zbytečné plýtvání vody, osobní výtah blbne – občas se zasekává, věčně ucpané odpady umyvadel na pokojích.

Český lékař.

Prosím, nové sítě do oken proti mouchám atd.

Výtah.

Chtělo by to sítě do oken.

Sítě do oken, je hodně hmyzu.

Sítě do oken – hmyz, fuj.

Zlepšit příjem TV (kanály) a signál wifi.

WC-pisoár.

Z. Jiné slovní hodnocení, připomínky, pochvala, nespokojenost.

Jiné slovní hodnocení vyplnilo 36 respondentů (13 % hospitalizovaných). Většina ve smyslu poděkování za péči nebo pochvaly personálu. Pochvaly jsou zveřejněny na webových stránkách.

Níže uvádíme pouze negativní připomínky.

Velká spokojenost se sestřičkami, to bohužel neplatí pro paní doktorku.

Úcta a respekt neměla lékařka.

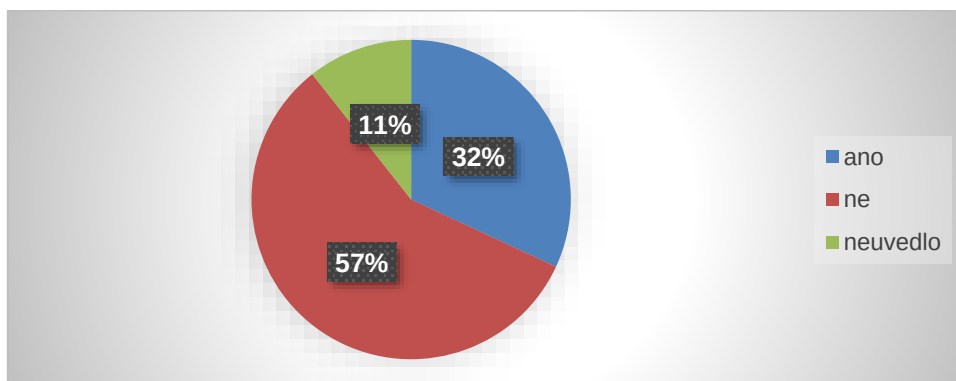
Pí doktorka píše léky, které nepotřebujeme, naopak ubere ty, které užíváte dlouhodobě.

Nesouhlasím s podáváním jiných léků, které mi nedělají dobře a předepsala mi je lékařka, která zde slouží na oddělení.

Jsem nespokojená, a nejen já s přístupem paní doktorky. Na všechny zdravotní problémy má řeč o tom, že vše máme v hlavě, máme meditoval, cvičit. Ano, je to důležité, ale ne vše. Když mi 4 dny bylo zle, třásla jsem se, měla jsem velmi nízký tlak 80/50 pak 170/60, a tak kolísal, mám to prý v hlavě a zázračnou pilulku nemá. Je zajímavé, že po nebrání léků, které nám tu dávají, byl do 2 dnů tlak v pořádku. Jak je možné, že dostáváme silné léky na uklidnění a jiné léky?

Hodnocení stravy

W Měl/a jste naordinováno nějaké dietní omezení? 57% respondentů uvedlo, že neměli žádné dietní omezení, 13% uvedlo dietu č. 9.



X. Popište slovy, jak Vám vyhovovala podávaná strava, zejména ve smyslu teploty servírování, časů, velikosti porcí, surovin, chuti

Odpovědělo 23 (49 %) respondentů.

Málo ovoce a zeleniny.

Často chleba.

Byl jsem spokojen.

Byla jsem spokojena.

Více zeleniny nebo ovoce.

Hlavní jídlo by mělo být podáváno teplejší.

Vše v naprostém pořádku.

Byla jsem se vším spokojená.

Velmi dobré.

Servírování, čas, porce i chuť do 31.8. V pořádku, od září se to zhoršilo, chuť a ty teplé večeře -5.

Podávaná strava mi vyhovovala, co se týká teploty i ostatního.

Chuťově výborné, teplé a velikost porce dle mého přání.

V servírování stravy nejsou žádné nedostatky, porce jsou dostatečné až nadprůměrné a velmi chutné. Jen s pečivem by bylo dobré šetřit a obměnit sortiment, více celozrnného pečiva by neškodilo.

Teplota, čas, velikost porcí -, snídaně, večeře -4, obědy dobré, chutné - 2. Chybí zelenina, saláty.

Strava mi chutnala.

Častokrát nedovažené brambory, malé porce masa, polévky výborné.

S podávanou stravou jsem byla spokojena, s velikostí porcí také i s chutí.

Jídlo chutnalo, maso bylo tvrdé.

Jídlo bylo dobré, ale pořád tvrdé maso.

Strava spokojenost.

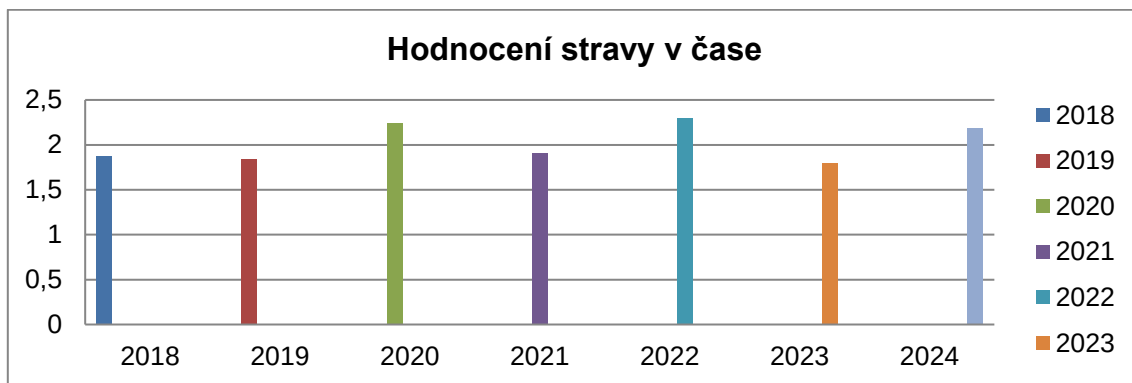
Veškeré jídlo perfektní a dostatečné.

Vše OK.

Vše v pořádku.

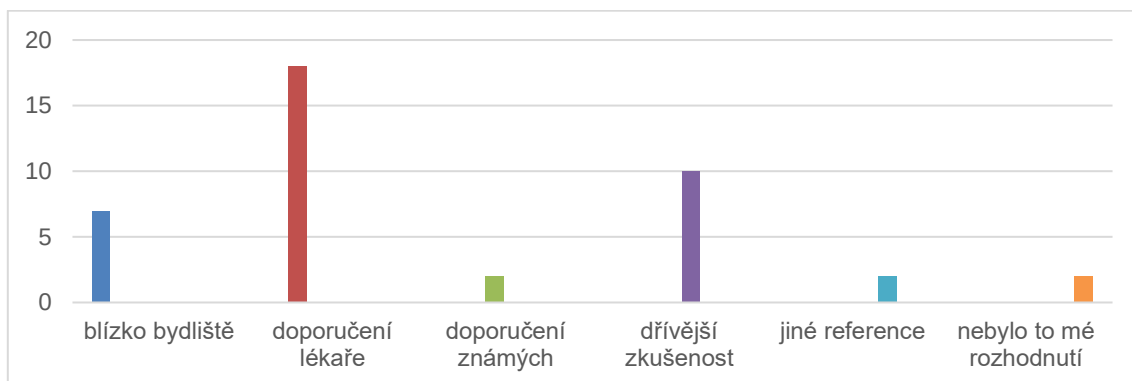
Známku za stravu udělilo 43 respondentů (91 %)

Průměrná známka za druhé pololetí je 1,88 (první pololetí 2,15)



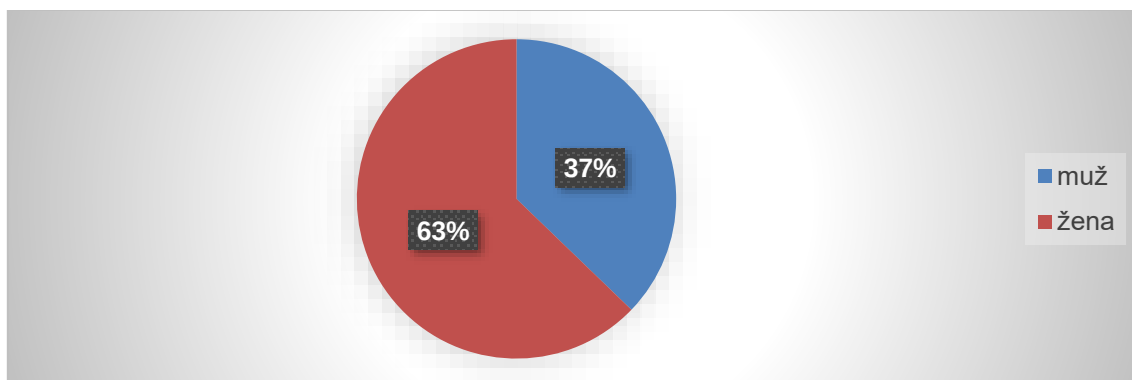
Statistická zjištění

T. Z jakých důvodů jste si vybral/a tuto nemocnici?



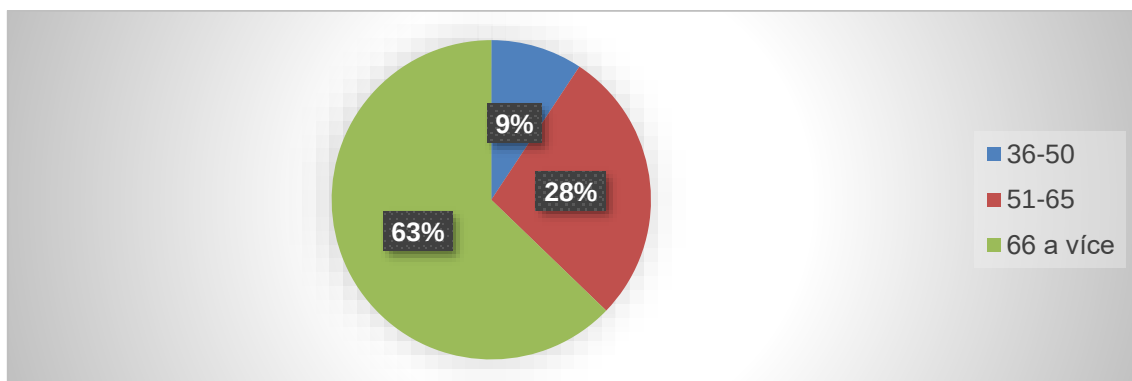
U. Pohlaví respondenta

Vyplnilo 43 respondentů, čtyři neuvedli.



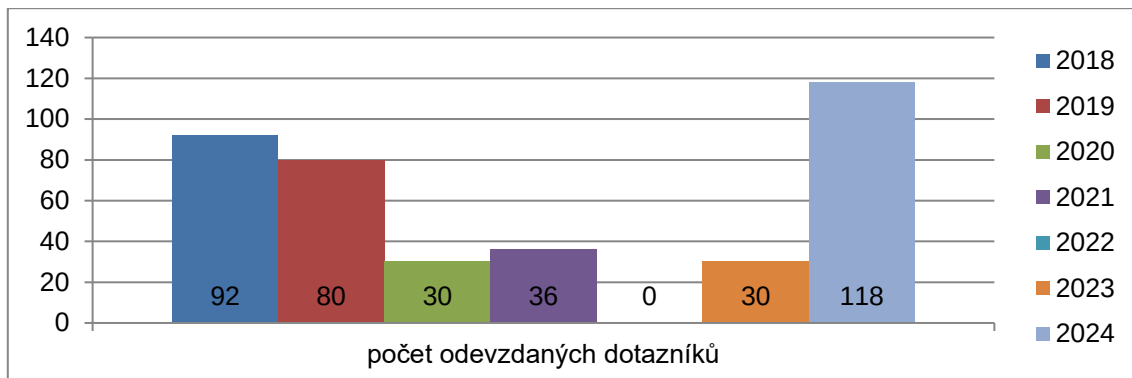
V. Věk respondenta

Věk vyplnilo 43 pacientů. 57% je ve věkové skupině 66 let a více, mladší 36 let nám dotazník nevyplnili (za druhé pololetí přijati tři).





Odevzdané dotazníky spokojenosti za roky



Hodnocení spokojenosti AMBULANTNÍCH pacientů v NNP Svatá Anna

Byly odevzdány tři dotazníky spokojenosti – rehabilitace. Pacienti neměli připomínky k poskytovaným službám. Na procedury nečekali delší dobu (vše proběhlo do 15 min.), přichází na základě dřívější zkušenosti či jiných referencí. Zapsána pochvala: „*Budu doporučovat všem, všichni jsou strašně příjemní a milí*“.

Závěr:

Za rok 2024 odevzdáno nejvíce dotazníků za období od roku 2018 (poděkování sestrám). Hodnocení spokojenosti hospitalizovaných pacientů se za druhé pololetí zúčastnilo 47 pacientů. tj. 17 % hospitalizovaných (oproti prvnímu pololetí 2024 pokles o 5%). Stále prosíme o spolupráci sester, aby při propuštění požádaly pacienty o vyplnění dotazníku, jelikož nám všem poskytuje zpětnou vazbu o našich poskytovaných službách. Často je jediným způsobem vyjádření díky a poděkování.

Ambulantní dotazník vyplnili tři respondenti, byli s naší péčí spokojeni, nečekali.

Pacienti si vybrali naši nemocnici nejčastěji na základě doporučení lékaře či dřívější zkušenosti. Dřívější zkušenost je dlouhodobě nejvíce uváděna. V 63 % nás hodnotily ženy – přetrvává (i z ostatních statistik vyplývá, že se v naší nemocnici léčí více žen). V 57% jsou respondenti starší šedesáti šesti let.

S naší péčí jsou většinou pacienti spokojeni, zaznamenány pouze jednotlivé negativní odpovědi/hodnocení.

Oproti předchozímu období ubyla negativní odpověď – zlepšeno: pacienti byli spokojeni s průběhem a rychlostí přijetí na lůžkové oddělení, pokud pacienti při bolesti potřebovali pomoci, personál měl snahu jim pomoci, pozitivně hodnotili komunikaci ošetřovatelského personálu.

Jeden pacient se k nám spíše nešel léčit s důvěrou, a nakonec všechny jeho odpovědi vyjadřovaly spokojenost s poskytnutou péčí.

Přetrvávají jednotlivé negativní hodnocení v těchto otázkách:

- **nebyl** srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby,
- spíše či **nevyhovovala úroveň a srozumitelnost** informací od lékařů,
- **nedostali** informace o případném riziku lékařského zákroku či léčby,
- **nebylo** jednáno s úctou a respektem – informace doplněna o nadřazenost a jednání lékařky,
- **nebyli** spokojeni s čistotou pokojů a ostatních prostor nemocnice (koupelny, WC),
- nemají **pocit bezpečí** ve smyslu krádeží (zajištění osobních věcí?)



- spíše se **nezlepšil/nestabilizoval** při pobytu v naší nemocnici jejich zdravotní stav
- **dva pacienti nebyli** seznámeni s tím, jak o sebe pečovat po propuštění

Přibýlo negativní odpovědi (spíše ne, ne) u otázek, kde se v minulosti nevyskytovaly (jednotlivci):

- **nedošlo** mezi pacientem a personálem nemocnice k jasné dohodě, komu mohou být poskytovány informace o pacientově zdravotním stavu (bohužel pacienti si často nepamatují/neuvědomují, že toto je součástí informovaného souhlasu s hospitalizací, který podepisují při příjmu),
- i pacienti si uvědomují, že **není vždy** před podáváním léků či výkonem **ověřována jejich totožnost (stejně zjištění z interních auditů)**.

Z jiného slovního hodnocení vyplývá spokojenost pacientů s naším personálem, vyjádřili slovní pochvalu a poděkování za péči našemu personálu (zveřejněny na webových stránkách nemocnice).

Připomínky ke zlepšení opakovaně: na zajištění pedikúry, příp. holiče v nemocnici, zlepšení WIFI a TV signálu, sušáky na mokré plavky. Opakovaně se pacienti dožadují častějších a dlouhodobějších propustek – zde je prostor pro personál, aby vysvětlil, že jsme nemocnice, která musí také dodržovat pravidla a časté propustky jsou z pohledu léčebného plánu a nastavení pojišťoven nepřípustné. Častěji se opakovaly požadavky na dovybavení sítí do oken.

Muži by přivítali pisoáry na WC. Jeden pacient upozorňoval na opakovaně ucpané odpady na pokojích. Někteří již vyžadují nadstandartní vybavení jako mikrovlnou troubu na jídelně pacientů k ohřívání vlastních pokrmů.

Negativní připomínky k přístupu jedné konkrétní lékařky již nemocnice vyřešila neprodloužením pracovní smlouvy na další rok.

Jedna pacientka se dožaduje rozšíření rehabilitačních procedur, někteří by uvítali více rehabilitace včetně rozšíření rehabilitačního personálu. Bohužel naše zařízení nemá placená rehabilitační lůžka od pojišťoven.

49 % pacientů se vyjádřilo ke stravě, známku udělilo 91%. Pacienti by přivítali více zeleniny (trvá), příp. celozrnné pečivo. Dva pacienti uvedli tvrdé maso, jeden by přivítal větší porci masa. Došlo k mírnému zhoršení udělené průměrné známky oproti minulému roku.

Zpracovala: Mgr. Radka Lorencová