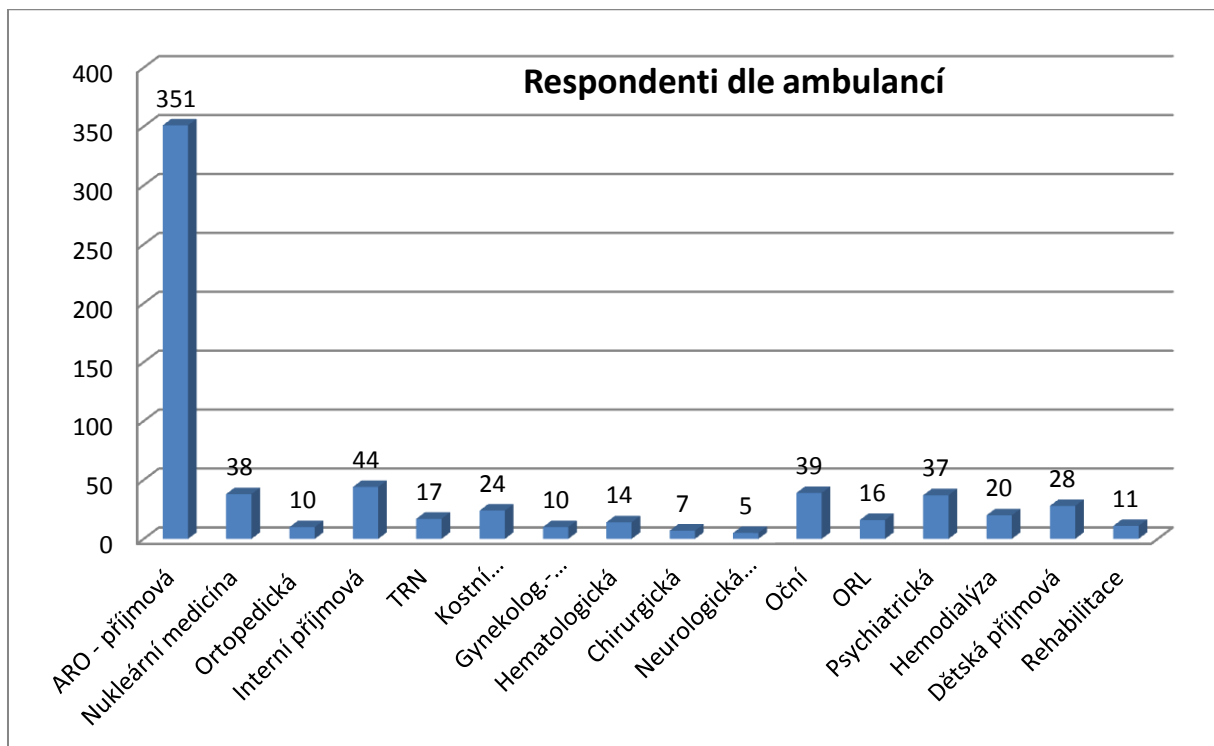


Hodnocení spokojenosti pacientů v Klatovské nemocnici

AMBULANTNÍCH
M / 2014

Ambulantní pacienti ordinací Klatovské nemocnice zejména oddělení anesteziologicko-resuscitačního, nukleární medicíny, interního, očního a psychiatrického byli spokojeni s úrovní péče a v případě potřeby by doporučili ošetření v nemocnici i svým blízkým a přátelům. Vyplývá to z hodnocení dotazníků Sledování spokojenosti AMBULANTNÍCH pacientů za období od MMM do MMM 2014. Spokojenost pacientů ordinací ostatních oddělení a odborností nelze vysledovat, neboť z nich buď nedorazily žádné vyplněné dotazníky spokojenosti, nebo jen v minimálním počtu, ze kterého nelze vyvodit žádný závěr. **Dotazníky ve sledovaném období vyplnilo 671 pacientů. Z toho 351 v příjmové ambulanci ARO. Zbytek (320) přišel z 15 dalších ambulantních provozů.**



Dotazník se skládá ze tří částí:

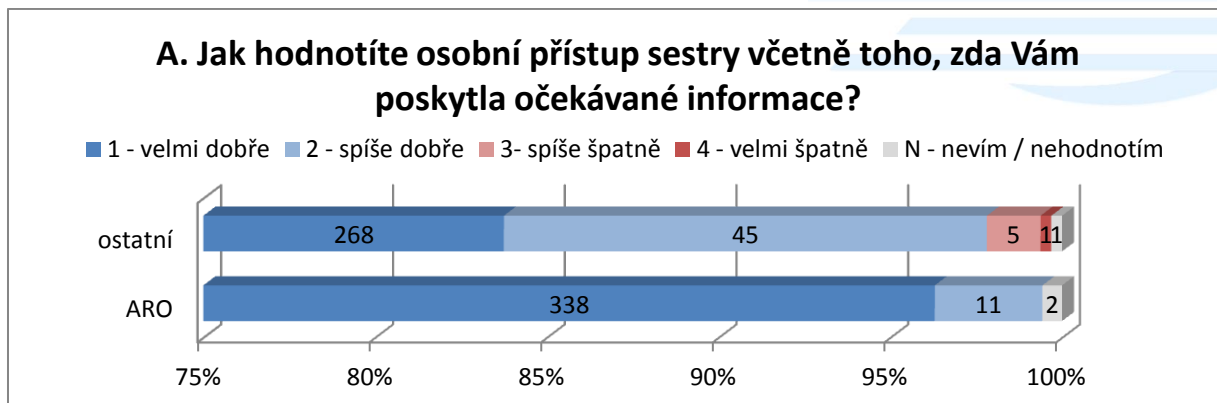
- 1) Hlavní (dotazy A – G, L, M) se týká přímo **hodnocení péče**, kdy respondent „známkuje“ zejména úroveň komunikace a dále např. čistotu, soukromí či osobní přístup.
- 2) Následují **statistická zjištění** (I – K, N – P) např. věk a pohlaví pacienta, objednání k návštěvě ambulance.
- 3) Hodnotící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

A – G, L, M - Hodnocení péče

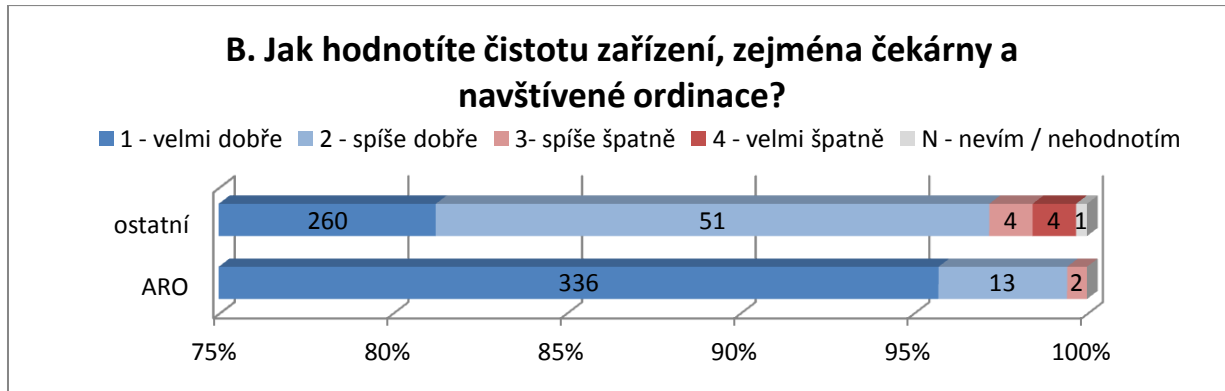
Následující hodnocení péče je rozděleno v jednotlivých dotazech na dvě části. Jedna se týká výhradně hodnocení příjmové ambulance ARO. Druhá pak všech ostatních ambulancí, z nich přišlo jakékoli množství dotazníků. Důvodem je právě vysoký podíl odevzdaných dotazníků z ambulance ARO. V případě, že by v budoucnu přišel významný vzorek dotazníků i z ambulancí jiného oddělení, lze i vyhodnocení těchto dotazníků oddělit.

Při posuzování poměrných výsledků hodnocení z grafu počítejte s potlačením počátku grafu, který zpravidla začíná až od hodnoty 75 %.

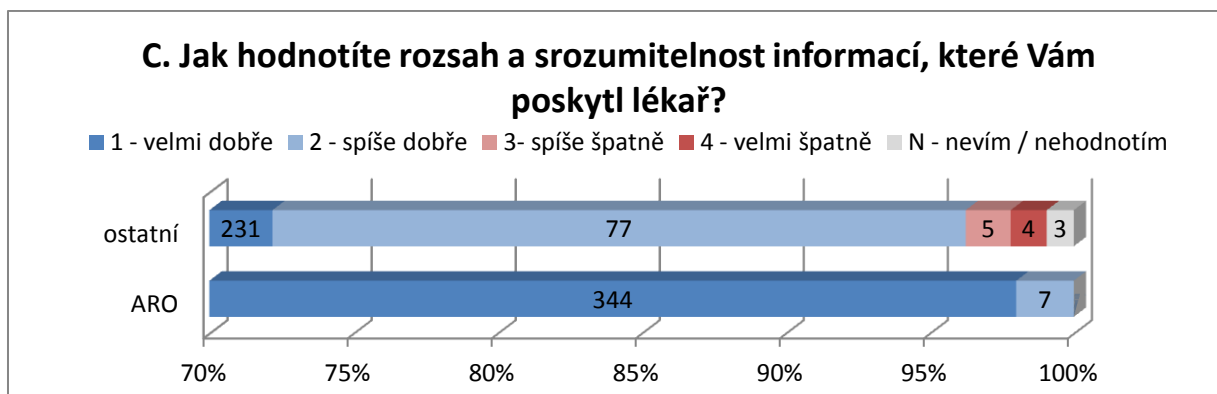
- A. Přístup sestry hodnotí kladně přes 97 % dotazovaných. Šest negativních známek 3 a 4 dali respondenti dětské ambulance (3x) a ambulance TRN (3x). Ve slovním hodnocení vysvětluje tuto známku jen jeden respondent z dětské ambulance údajným „nepříjemným chováním sestry v důsledku plné čekárny“. V případě ambulance ARO byli spokojeni všichni respondenti, kteří na tento dotaz odpověděli.



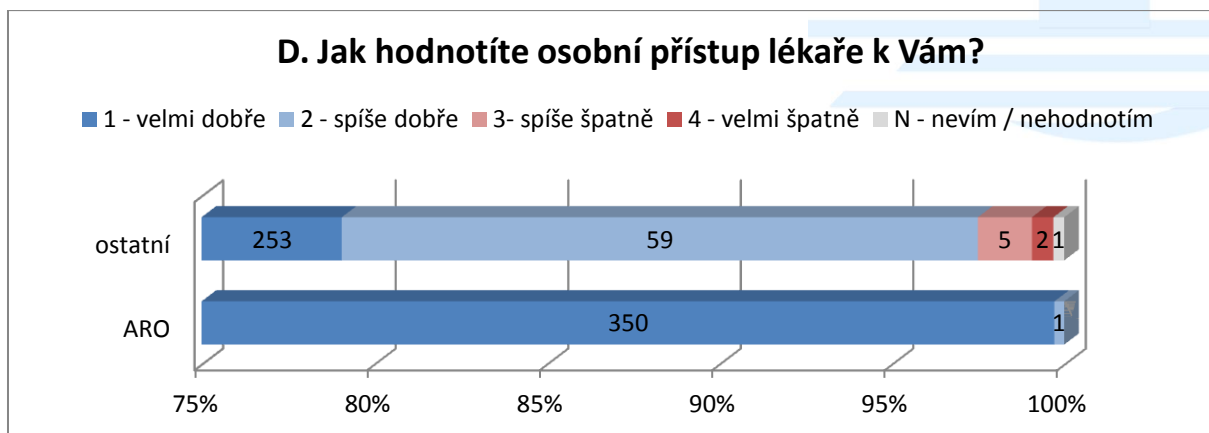
- B. Negativní hodnocení čistoty se týká psychiatrické ambulance (3x) v důsledku vlhkých zdí v čekárně považovaných respondenty za plíseň a dále dětské ambulance, ARO a RHC (2x) a TRN (1x), kdy jeden respondent RHC odůvodňuje hodnocení „špinavou podlahou v šatně“ a jeden respondent dětské ambulance upozorňuje na „špinavou podlahu při dešti“. Ve zbylých případech těžko říci, zda je hodnocení objektivní, neboť tito respondenti ve slovním hodnocení vyjádřili slovně nespokojenost např. s čekáním a lékařem a dávali negativní známky i v ostatních dotazech.



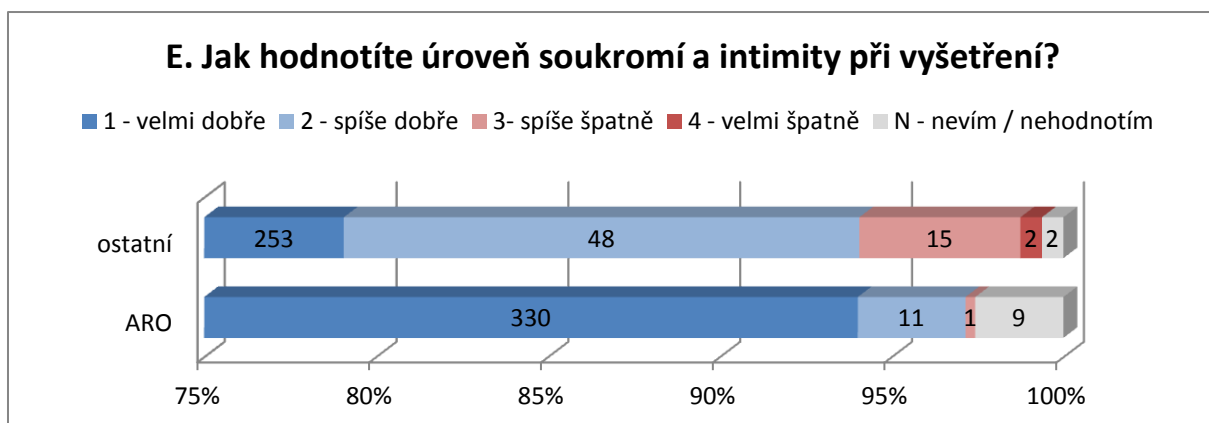
- C. Negativní hodnocení se týká RHC a TRN (3x), dětské ambulance (2x) a interní příjmové ambulance (1x). Negativní známky tohoto dotazu ale vysvětleny nejsou. U třech případů je zmíněno čekání, které se pak mohlo projevit v hodnocení dalších bodů.



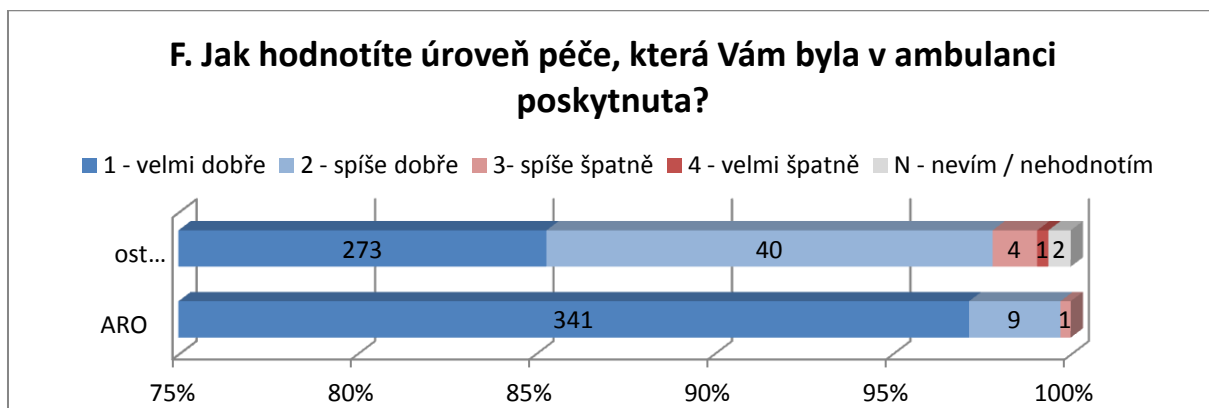
- D. Negativní hodnocení se týkalo RHC (3x), dětské ambulance (2x), TRN a oční ambulance (1x), ale důvod opět slovy vysvětlen není. Jedná se o stejné respondenty, kteří dali negativní známky i v dalších dotazech.

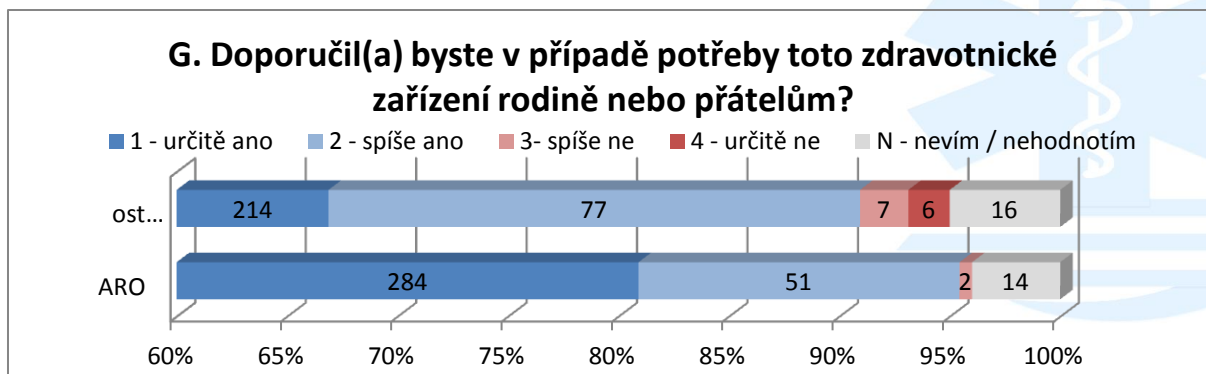


- E. V negativním hodnocení se opakuje dětská ambulance (9x), kde je v jednom případě uveden „malý prostor ambulance“ a dále ambulance interní příjmová a hemodialýzy (2x). U příjmové ambulance je hodnocení vysvětleno, že „kvůli plné čekárně byli najednou v ordinaci dva pacienti“. U hemodialýzy je návrh na oddělení lůžek zástěnou („Když jde pacient na WC je to trapné“) a na „optické oddělení těžších pacientů“.

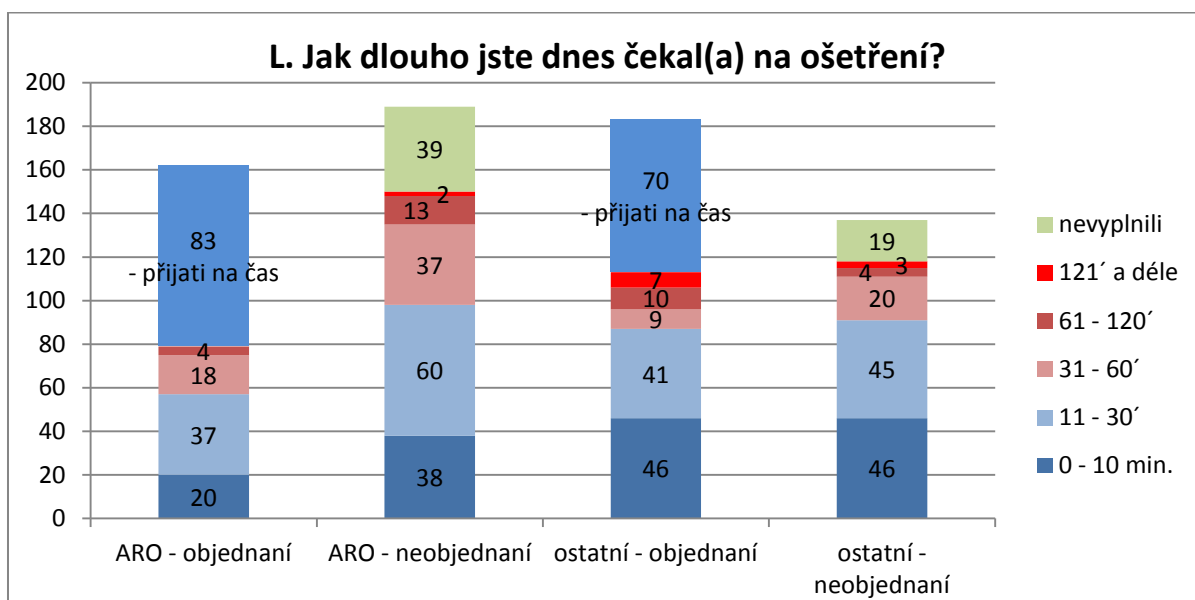


- F. V negativním hodnocení se opakuje dětská ambulance (3x – stejní respondenti). V jednom případě je hodnocení odůvodněno „zlehčováním problému“.

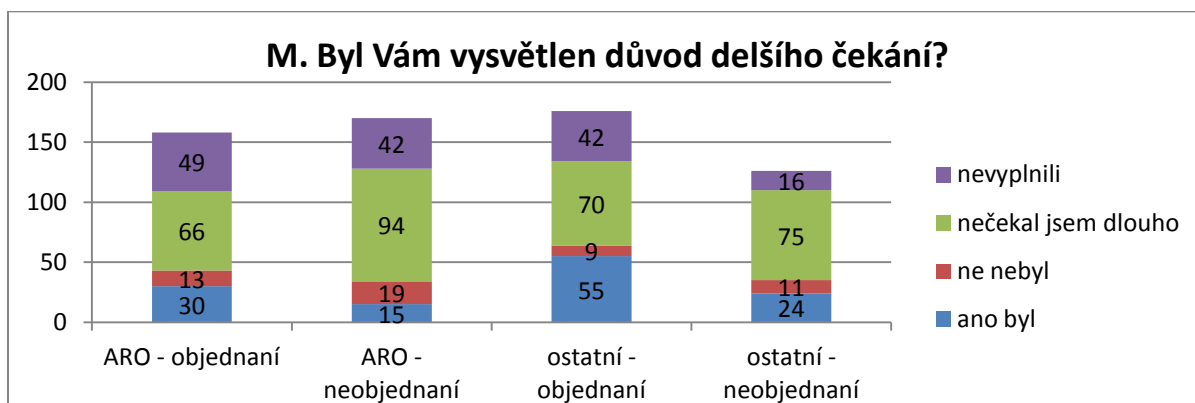




- L. Zhruba polovina objednaných pacientů ambulance ARO je přijata na čas a další šestina čeká na ošetření či vyšetření do deseti minut. U ostatních ambulancí je to podobné. Je však o něco více těch, kteří jsou přijati do pěti minut na úkor pacientů přijatých na objednaný čas. U neobjednaných pacientů jsou dvě třetiny respondentů přijaty do ordinací do 30 minut. Pětina čeká déle. Ostatní dotaz nezodpověděli.



- M. Mezi respondenty je relativně velký podíl těch, kteří se domnívají, že na vyšetření čekali dlouho, a to včetně pacientů, kteří byli objednáni na konkrétní čas. Většinu z těchto pacientů byl důvod čekání vysvětlen. Na dlouhé čekání, které pacientovi nebylo vysvětleno, poukazují zejména pacienti ambulance TRN a dětské. Přestože nejvíce čekající (viz L) jsou pacienti interní příjmové ambulance, není mezi nimi žádný respondent, kterému mu nebylo delší čekání vysvětleno.



O, Q / Slovní hodnocení

O. Odůvodněte slovy případné hodnocení známkami 3 a 4 v dotazech A. až G. Negativní známkování vysvětlí jen malá část respondentů, zpravidla se navíc vyjádří k jedné záležitosti, byť oznámkuje negativně více dotazů.

odd.	O. Odůvodněte případné hodnocení známkami 3 a 4:
ARO	Dlouhá doba čekání v čekárnách při příjmu.
INTERNA	Jedna ordinace interny, kde je celý den nejvíce pacientů! Hrůza - celé dopoledne
PEDIATRIE	nejsem zdejší, a proto nevidím důvod, proč bych vás měla doporučovat
PEDIATRIE	dlouho jsme čekali
PEDIATRIE	Nelíbilo se mi zde čekání, když už jsem sem přišel místo obvodáka.
PEDIATRIE	Dlouho jsme čekali. (v L1 uvedeno 10 minut)
DIALÝZA	přivítal bych alespoň optické oddělení některých těžkých pacientů. Chápu, že až výhledově.
RHC	chodba, nedostačující vstupní vyšetření
INTERNA	Pro velký počet pacientů jsme byli v ambulanci dva - málo prostoru.
PEDIATRIE	trávily jsme zde víkend u rodičů
PEDIATRIE	Malé prostory ambulance.
INTERNA	Měly by být zástěny mezi postelemi, když chce ležící pacient na WC je to trapné.
RHC	neuklizeno v šatně
PSYCH	plíseň
PSYCH	Plíseň v čekárně
PSYCH	Plíseň v čekárně!
INTERNA	uvnitř jsme byli dva
ARO	Při vyšetření více osobní (personál).

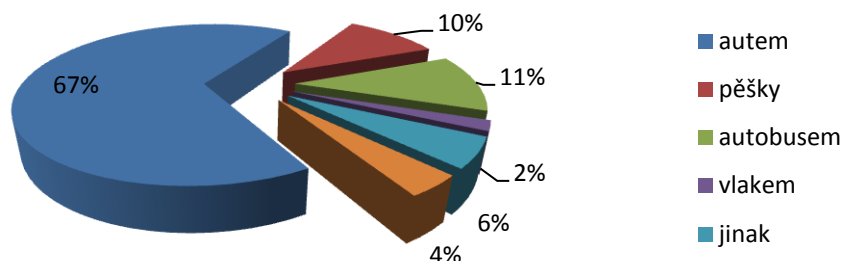
Q. Slovní hodnocení / náměty / připomínky / pochvala / nespokojenost – Slovní hodnocení vyplnilo 143 respondentů (20 %). Většina chválila přístup personálu a vyjádřila spokojenost s ošetřením a poděkování. Jen v 38 případech (5 %) zazněla buď nespokojenost, nebo spíše připomínky. Ne vždy se vztahují k danému oddělení a ne vždy se jedná o kritiku.

odd.	Q. Slovní hodnocení / náměty / připomínky / pochvala / nespokojenost:
INTERNA	Dlouhá doba čekání. Sanitky jdou přednostně. Lidi čekají i 2 hod.
INTERNA	Čekání je zbytečně dlouhé. Jinak spokojenost.
INTERNA	Lékařka i sestřičky v pohodě - na vysoké úrovni, čekací doba - katastrofa.
INTERNA	Málo místa v čekárně.
INTERNA	Čekala jsem u jiných dveří, protože jsou nesrozumitelně označené a rozházené ambulance na interně. Viz nápis chirurgické ambulance tam, kde je interní příjmová.
INTERNA	Důvodem delšího čekání byly opakované příjezdy rychlé záchranné služby. Bylo by lepší, kdyby měly dvě ordinace jako chirurgie.
INTERNA	Mnoho pacientů, personál nemá čas.
INTERNA	Zbytečné čekání, chce to přidat lékaře.
INTERNA	Jeden lékař - akutní případy jdou přednostně - čekání hrůza.
CHIRURG	Chirurgická ambulance perfektní, nedá se srovnat s ortopedickou ambulancí. Tam to není dobré!
TRN	Potěšilo by mne, pokud by bylo možné navrátit do chodu lůžkovou část plicního oddělení!
TRN	Potěšilo by mne, pokud by bylo možné navrátit do chodu lůžkovou část plicního oddělení!

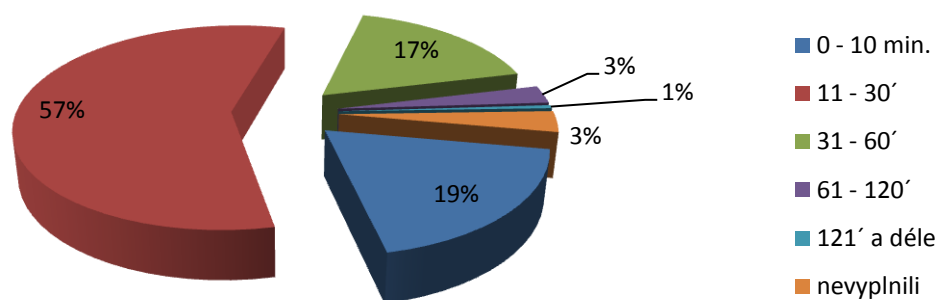
PEDIATRIE	Přišly jsme na kontrolní odběry krve po zápalu plic, čekaly jsme proto, že před námi přivezla sanitka někoho jiného. V čekárně bylo po předchozím dešti našlapáno, chtělo by to častější úklid.
PEDIATRIE	Vše bylo v pořádku. Jen delší čekací doba v ambulanci, prostředí uspokojivé.
PEDIATRIE	Když už jsme se rozhodli přijet na ambulanci, místo toho abychom čekali u obvodáka, tak musíme čekat tady, protože na oddělení probíhá nějaká velká vizita nebo co. (V L1 uvedeno 10 minut)
PEDIATRIE	byly jsme zde na dovolené. Vaše zařízení jsme použili z nouze, ale byly jsme zde s péčí spokojené.
PEDIATRIE	Když přijdu na ambulanci, očekávám okamžité ošetření, i když jsou přede mnou další lidé. Příště si zavolám sanitku.
GYNPOR	Ocenila bych osobnější přístup od doktorky, větší informovanost. Celkově jsem spokojená a nemám větších připomínek.
ORL	Dlouhé čekání s malým dítětem.
ARO	Dlouhé čekání, špatný vzduch v čekárně.
INTERNA	personál se choval skvěle, jen čekací doba byla dlouhá, jelikož párkrát přijela rychlá a předběhli mě akutní lidé. Nedivím se, že i lékařka a 2 sestry opravdu rychleji v 1 místnosti nemohou pracovat.
DIALÝZA	Stísněné podmínky pro sestřičky. Na HD jsme jedna velká rodina. Zásahu na tom mají sestřičky a paní doktorka Novotná. Děkuji jim za péči.
nemocnice	Vážení, ač nevím komu "patří" přilehlá Křížová cesta (je-li ve správě KN?), velmi se přimlouvám o vyvolání iniciativy na její revitalizaci. Snad by pomohla MAS či Krajské investice...
ARO	Celkem dobře, mohla být doba vyšetření kratší. Dítě nervózní. Děkujeme za vše.
INTERNA	Nebyl jsem spokojen s délkou čekání na vyšetření, jelikož interní ambulance má pouze 1 ambulanci, oproti ambulancím chirurgie, která má ambulancí 5 a proto se nedivím, že nemají šanci rychlejšího ošetření.
INTERNA	Neustále někdo předbíhal, záchranka několikrát, pacienti, kterým prý bylo špatně. A já čekal.
INTERNA	Tvrdili, že akutní pacienti mají přednost, nevím, proč jsem měla udanou hodinu vyš.
INTERNA	Opravdu hodně lidí a jeden lékař na všechno a jedna místnost. Sestřičky se omlouvaly, ale oni za to nemůžou.
ARO	Na ARO bylo vše rychlé, ale jinak je v této nemocnici vše na dlouhé lokte.
ARO	Nnemožnost ochrany aut v parkovacím domě.
PEDIATRIE	Chtělo by to udělat nějakou zástěnu, aby nebylo při otevření dveří do ambulance vidět, kdo tam zrovna je. Sestřička i paní doktorka byly velmi milé a ochotné a vše nám dobře vysvětlily. Děkujeme
PEDIATRIE	V době vyšetření přišla do ordinace druhá sestra a otevřela dveře do kořán. Kdyby tam byl někdo známý, hned by věděl, kdo je v ordinaci. Jinak jsem byla spokojená. paní doktorka se sestřičkou byly velmi laskavé.
PEDIATRIE	Měli tendenci mé problémy zlehčovat, protože jsem s nimi opakovaně a nikdy mi nic nevyšetřili, nebo při vyšetřeních nezjistili.
nemocnice	Při vstupu do areálu nemocnice špatně označený hlavní vchod do budovy.
ARO	v písemných informacích, které jsem dostal předem jsem se nedozvěděl, že na odběr krve bych musel přijet ještě jednou. Z toho důvodu nemohu odběr absolvovat, protože nemám zařízený odvoz.
INTERNA	Lepší přístup do ordinace (klíče u vchodu).
NM	co takhle přidat trochu ochoty na internu a chirurgii?
nemocnice	aby plicní oddělení zůstalo

I – K, N - statistická zjištění

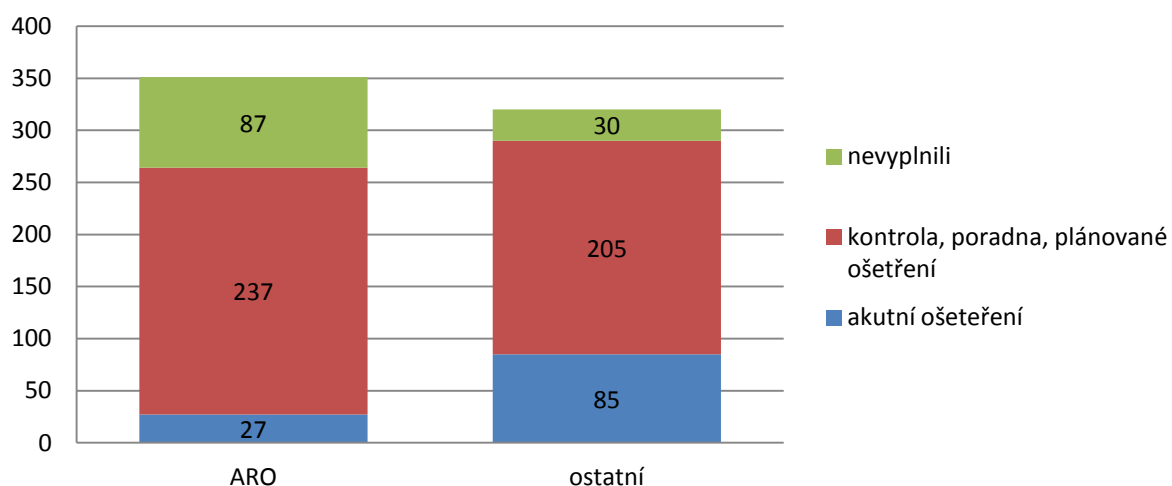
I. Jak jste se dnes dopravil(a) do nemocnice? (Pokud jste využil(a) více způsobů, uveďte jen hlavní způsob.)



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



N. Jaký byl důvod Vaší dnešní návštěvy ambulance?



Dne DD. MM. 20RR zpracoval

Zdravotnický holding Plzeňského kraje
www.zdraveplzensko.cz