

Vyhodnocení dotazníku o spokojenosti hospitalizovaných pacientů na lůžkovém odd. Polikliniky Prosek a.s., období leden 2010 – červen 2010

Ankety se účastnilo **100 pacientů**

z toho: 24 mužů 24%
76 žen 76%

mladších 60 let bylo 7 pacientů 7%
starší 60 let bylo 93 pacientů 93%

akutně přijato 6 pacientů 6%
plánovaně přijato 74 pacientů 74%
převezeno odjinud 20 pacientů 20%

Další otázky:

4. První kontakt při příjmu zapůsobil na pacienty:

velmi dobře a profesionálně na 87 pacientů 87%
průměrně na 11 pacientů 11%
nevzpomínají si 2 pacienti 2%

5. Dostatek informací při příjmu dostalo:

ano 100 pacientů 100%

6. Hluk v noci

nerušil 87 pacientů 87%
rušil hluk ostatních pacientů 10 pacientů 10%
rušil hluk zaměstnanců 1 pacienta 1%
rušil hluk zvenčí 2 pacienty 2%

7. S čistotou pokoje bylo

velmi spokojeno 85 pacientů 85%
spíše spokojeni 6 pacientů 13%
spíše nespokojeni 2 pacienti 2%

8. S čistotou WC a koupelny bylo

velmi spokojeno 75 pacientů 75%
spíše spokojeno 20 pacientů 20%
spíše nespokojeno 5 pacientů 5%

9. Doba ranního buzení vyhovovala

88 pacientům 88%
nevyhovovala 10 pacientům 10%
nevěděli 2 pacienti 2%

10. Doba podávání jídel

vyhovovala 98 pacientům 98%
nevyhovovala 2 pacientům 2%

11. Kvalitu jídel hodnotilo

velmi dobře 35 pacientů 35%
spíše dobře 57 pacientů 57%
spíše špatně 8 pacientů 8%

12. Se službami (telef., televize)

velmi spokojeno	67	pacientů	67%
spíše spokojeno	27	pacientů	27%
spíše nespokojeno	5	pacientů	5%

13. Svého lékaře

znalo včetně jeho jména	68	pacientů	68%
neznalo jeho jméno	29	pacientů	29%
nevěděli, kdo byl jejich ošetřující lékař	3	pacienti	3%

14. Vztah k ošetřujícímu lékaři mělo

velmi dobrý	74	pacientů	74%
dobrá	26	pacientů	26%

15. Tomu, co říkal lékař rozumělo

vždy	69	pacientů	69%
většinou	30	pacientů	30%
občas	1	pacient	1%

16. Důvěru k ošetřujícím sestřím mělo

určitě ano	81	pacientů	81%
většinou ano	19	pacientů	19%

17. Dostatek soukromí během vyšetření mělo

vždy	95	pacientů	95%
občas	5	pacientů	5%

18. Poskytnutou péči celkově hodnotilo

velmi dobře	82	pacientů	82%
dobře	18	pacientů	18%

19. S výsledky rehabilitačního cvičení

bylo spokojeno	93	pacientů	93%
nebyli spokojeni	3	pacienti	3%
nevěděli	4	pacienti	4%

20. S právy pacienta

bylo seznámeno	93	pacientů	93%
nebyli seznámeni	2	pacienti	2%
nevědělo	5	pacientů	5%

21. Toto zdravotnické zařízení by rodině nebo přátelům

určitě doporučilo	85	pacientů	85%
spíše doporučilo	14	pacientů	14%
určitě nedoporučil	1	pacient	1%

Mimo otázky odpověděli:

Dva pacienti odpověděli, že strava byla málo pestrá.

Tři pacienti uváděli nedostatečný pitný režim – není k dispozici čaj po celý den.

Dva pacienti postrádali více ovoce a zeleniny.

Šest pacientů nebylo spokojeno s TV. Doporučují rozšířit o zpravodajské programy („24“).

Jednomu pacientovi chyběla možnost nákupu dalších věcí mimo nákup novin.

Dva pacienti hodnotili ošetřující lékařku jako velmi výbornou s velmi profesionálním přístupem.

Tři pacienti zdůraznili velkou důvěru k ochotnému a vstřícnému přístupu personálu.

Jeden pacient hodnotil prostředí na lůžkovém oddělení jako velmi příjemné a uklidňující. Podotýká, že se za celý svůj život s takovou péčí nesetkal.

Závěr: z výše uvedených údajů pacienti Lůžkového oddělení Polikliniky Prosek vyplývá velmi kladné hodnocení tohoto zařízení, a to jak z hlediska profesionálního přístupu ošetřujícího personálu, tak i prostředí, které je uváděno jako prostředí velmi příjemné.

Na otázku, zda byl seznámen s právy pacienta, odpověděli záporně pouze dva pacienti. Další čtyři si nevzpomínali, zda byli se svými právy seznámeni.

Procento spokojených pacientů s rehabilitačním cvičením zůstává na stejné výši (93 %). Někteří doporučují rozšířit individuální rehabilitaci.

Nespokojenost s dobou ranního buzení se snížila oproti dříve sledovaným obdobím o 11%.

K vyslovené nespokojenosti se zápachem na WC lze podotknout, že se tato skutečnost vyskytla v jarních měsících. V květnu t.r. byla provedena rekonstrukce odpadů na WC a zápach byl odstraněn.

Ostatní otázky byly zodpovězeny více méně kladně, tj. velmi spokojen, spíše spokojen, velmi dobrý, dobrý, určitě ano, spíše ano, vždy nebo většinou.

Odpověď na položené otázky „zcela nespokojen, velmi špatné, nedostatečná nebo určitě ne“ uvedlo ze sta respondentů na dvacet jedna otázek, (což je celkem 2100 odpovědí) pouze 31 záporných odpovědí.

Zpracovala Ivana Perclová

V Praze dne 29. července 2010