# Hodnocení spokojenosti pacientů ÚHKT

## Hodnocené období: červen 2019

Počet propuštěných pacientů: 38

Počet propuštěných (schopni, ev. ochotni vyplnit dotazník): 34

Počet zpracovaných dotazníků: 10

Procento respondentů: 29,4 %

Spokojenost byla zjišťována u všech pacientů propuštěných nebo přeložených z lůžkových stanic ÚHKT v období od 1. 6. 2019 do 30. 6. 2019.

Spokojenost pacientů byla zjišťována pomocí dotazníku, který byl rozdělen do 8 okruhů otázek, v závěru s možností k vlastnímu vyjádření, součástí bylo i zjištění základních demografických dat (pohlaví, věková struktura, dosažené vzdělání a délka pobytu):

1. První kontakt s ÚHKT a průběh přijetí
2. Pobyt v ÚHKT
3. Ošetřující lékař
4. Zdravotní sestry a ostatní personál
5. Dosažitelnost personálu
6. Soukromí a práva pacientů
7. Edukace o režimu po propuštění
8. Obecné hodnocení ÚHKT

ad 1. První kontakt s ÚHKT a průběh přijetí

Pacienti byli dotazováni na průběh 1. kontaktu s jednotlivými kategoriemi personálu (lékaři, sestry, ostatní), na dojem z 1. kontaktu s pracovištěm a dojem z organizace a plynulosti průběhu příjmu na lůžko.

První kontakt s jednotlivými kategoriemi pracovníků byl hodnocen u lékařů, vždy se představilo **90 %,** občas **10 %** (v předchozím hodnocení vždy 100 %),u sester odpověď představení vždy v **90 %,** občas **10 %**(v předchozím období vždy 88,2 %, občas 11,8 %) a u ostatního personálu představení vždy v **70 %** (v předchozím období 64,7 %), občas v **30 %** (v předchozím období 23,5 %) a nikdy v **0 %** (v předchozím období 11,8 %).

Organizaci a plynulost přijetí na lůžko hodnotilo pozitivně (tzn. známkou 1 či 2) **100 %** pacientů (v předchozím hodnocení 100 %); první kontakt s ÚHKT hodnotilo jako velmi dobrý a profesionální **100 %**(v předchozím hodnocení 94 %) dotazovaných.

ad 2. Pobyt v ÚHKT

Velmi pozitivní hodnocení zůstává trvale v hodnocení úklidu a hygieny, poskytování doplňkových služeb, návštěv apod.

Kvalitu podávané stravy hodnotí jako velmi dobrou, či spíše dobrou (hodnocení známkou 1 či 2) **60 %** pacientů(v předchozím období 88 %).

Výhrady k době ranního buzení se objevily 2× (tj. 20 %), známkou 1 či 2 hodnotilo **80 %** (v předchozím hodnocení cca 76 %) pacientů.

ad 3. Ošetřující lékař

S rozsahem informací o chorobě a léčbě poskytovaných ošetřujícími lékaři bylo spokojeno **100 %** respondentů (v předchozím období 94 %).

ad 4. Ošetřující sestry a ostatní personál

Pacienti byli dotazováni na pocit důvěry k ošetřujícím sestrám, odpověď určitě ano ve **100 %**, většinou ano v **0 %**,(v předchozím hodnocení 82,4 %, resp. 17,6 %) a na jejich chování a vystupování, kladné odpovědi (hodnocení známkou 1 či 2) se objevily u **100 %** respondentů (v předchozím hodnocení u 100 %), chování ostatního personálu na odděleních bylo hodnoceno také velmi kladně ve **100 %** (v předchozím období
100 %).

ad 5. Dosažitelnost personálu

S dosažitelností personálu a s rychlostí poskytnutí pomoci bylo spokojeno **100 %** pacientů (v předchozím období 94 %).

ad 6. Soukromí a práva pacientů

Pocit dostatku soukromí během sdělování informací mělo vždy **90 %**, občas **10 % a** nikdy **0 %** pacientů
(v předchozím hodnocení 88, resp. 12, resp. 0 %); v průběhu vyšetřování a léčebných či diagnostických zákroků pak vždy **90 %**, občas **10 %** a nikdy **0 %** (v předchozím období 88, resp. 12, resp. 0 %).

Součástí této položky byl i dotaz na seznámení s právy pacientů, plně seznámeno se cítilo **90 %** pacientů
(v předchozím období 100 %).

ad 7. Edukace o režimu po propuštění

Informace od lékařů o režimu po propuštění do domácího ošetřování považovalo za dostatečné **100 %** pacientů (v předchozím období 88 %), od sester **95 %** (v předchozím období 94 %) a od nutriční terapeutky
**90 %** (v předchozím období 94 %)**.**

ad 8. Obecné hodnocení ÚHKT

Celkově bylo spokojeno s péčí poskytovanou v ÚHKT (odpovědi ano nebo spíše ano) **100 %** pacientů
(v předchozím období 100 %). Všichni pacienti měli pocit, že byli léčeni s úctou a respektem a poskytnutou péči hodnotili jako výbornou.

### Vlastní připomínky respondentů

Celkem 5× se objevily vlastní připomínky pacientů, obsahovaly pochvaly a poděkování za poskytnutou péči a profesionální přístup. Pochvalně byl zmíněn celý tým Aferetického oddělení.

### Vybrané hodnocené položky – kladné hodnocení

##  červen 2019 listopad 2019

1. kontakt s ÚHKT 100 %

průběh přijetí 100 %

buzení 80 %

strava 60 %

dosažitelnost personálu 100 %

seznámení s právy nemocného 90 %

informace lékaře o chorobě 100 %

informace od lékaře při propuštění 100 %

informace od sestry při propuštění 95 %

poučení – nutriční terapeutka 90 %

celkové hodnocení péče 100 %

Zpracovala: Mgr. S. Brixíová

V Praze dne: 31. 7. 2019