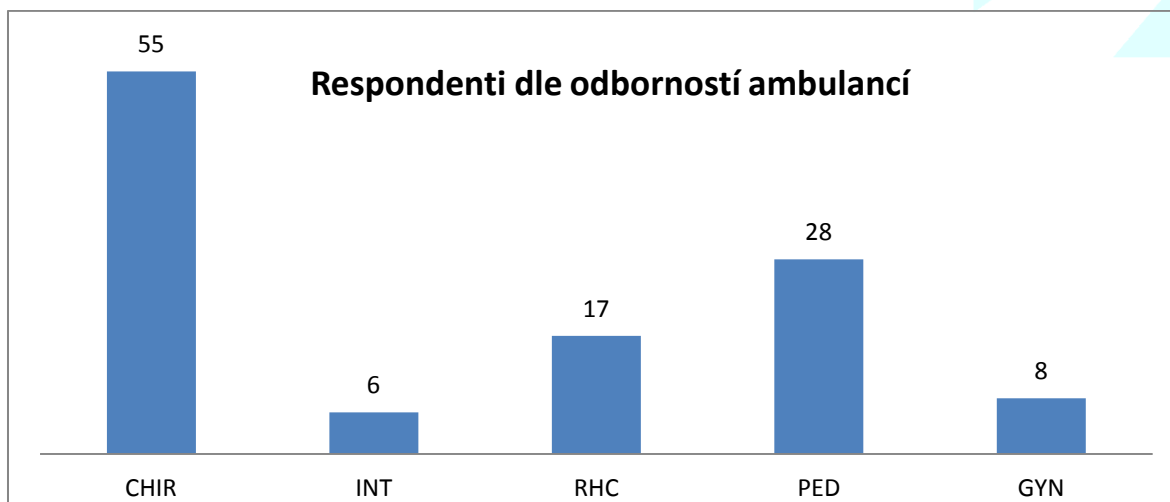


# Hodnocení spokojenosti **AMBULANTNÍCH** pacientů ve Stodské nemocnici **M / 2014**

**Ambulantní pacienti Stodské nemocnice byli velice 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**. Pacienti ve sledovaném období vyplnili **114 dotazníků**. **Nejvíce v chirurgické ambulanci (55)**.

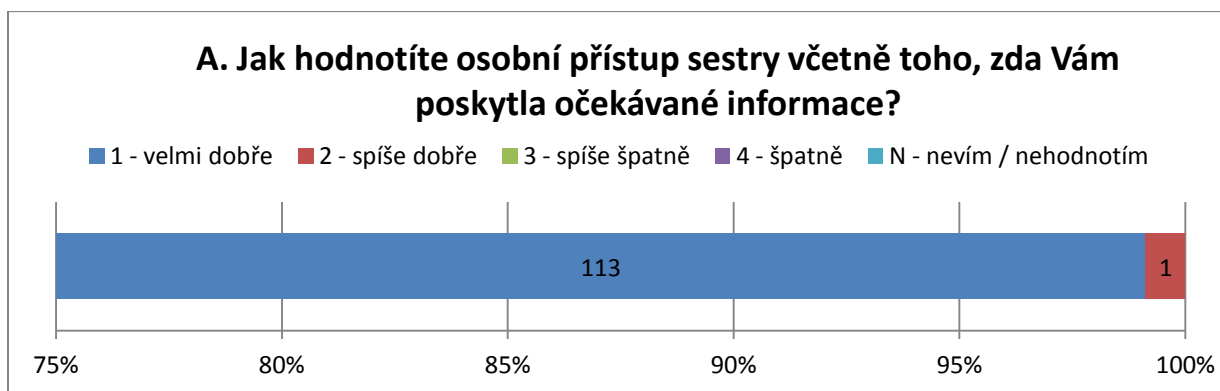


Dotazník se skládá ze tří částí:

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

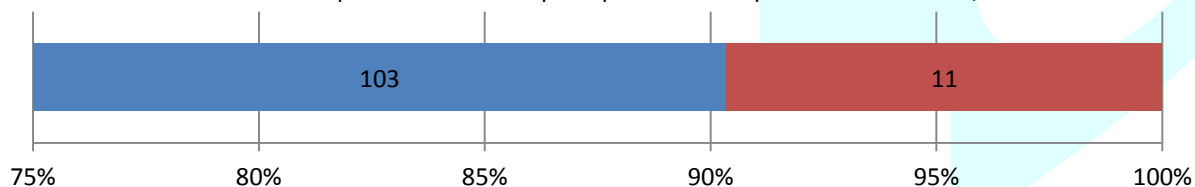
## **A – G, L, M - Hodnocení péče**

A - F. **V hodnocení péče „známkováním“ nepoužili respondenti ani v jednom případě negativní známku** („3 – spíše špatně“, „4 – velmi špatně“) a pouze ojediněle se respondenti vzdali hodnocení. Posouval se tak jen mírně v rozmezí 87 až skoro 99 % podíl známek „1 – velmi dobře“ vůči známce „2 – spíše dobře“.



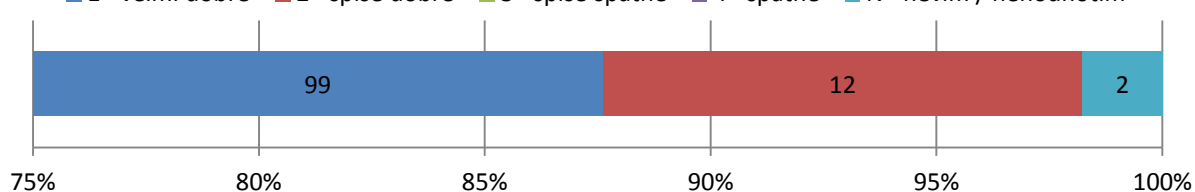
### B. Jak hodnotíte čistotu zařízení, zejména čekárny a navštívené ordinace?

1 - velmi dobře 2 - spíše dobře 3 - spíše špatně 4 - špatně N - nevím / nehodnotím



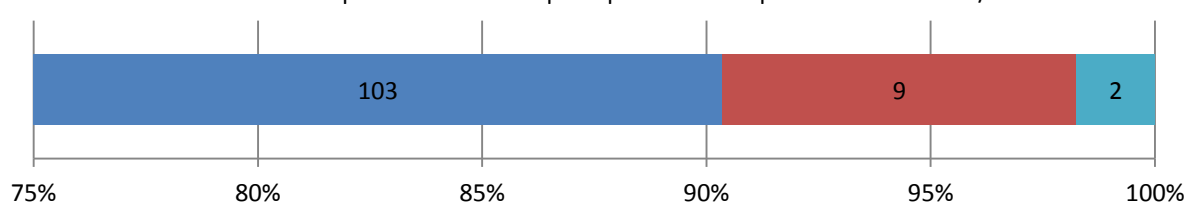
### C. Jak hodnotíte rozsah a srozumitelnost informací, které Vám poskytl lékař?

1 - velmi dobře 2 - spíše dobře 3 - spíše špatně 4 - špatně N - nevím / nehodnotím



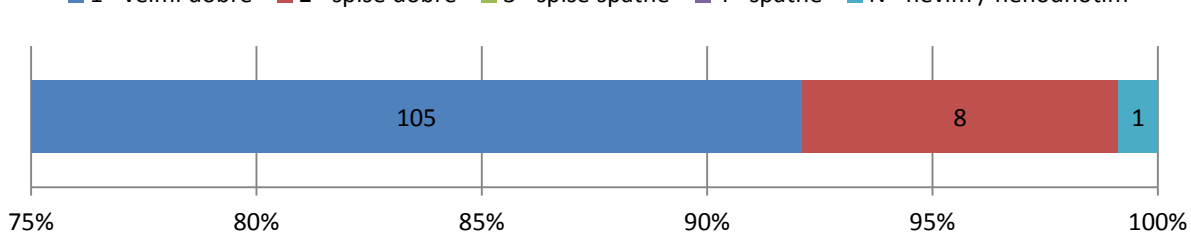
### D. Jak hodnotíte osobní přístup lékaře k Vám?

1 - velmi dobře 2 - spíše dobře 3 - spíše špatně 4 - špatně N - nevím / nehodnotím



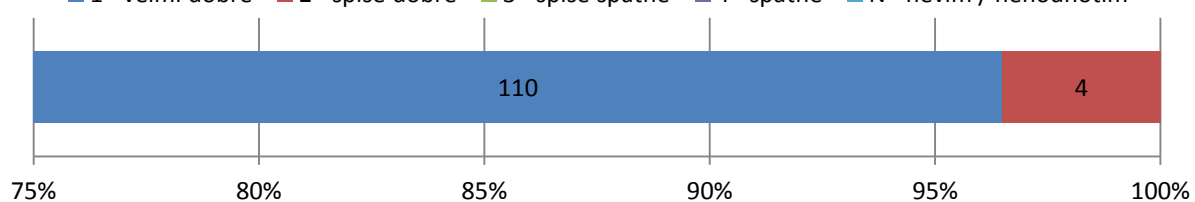
### E. Jak hodnotíte úroveň soukromí a intimity při vyšetření?

1 - velmi dobře 2 - spíše dobře 3 - spíše špatně 4 - špatně N - nevím / nehodnotím

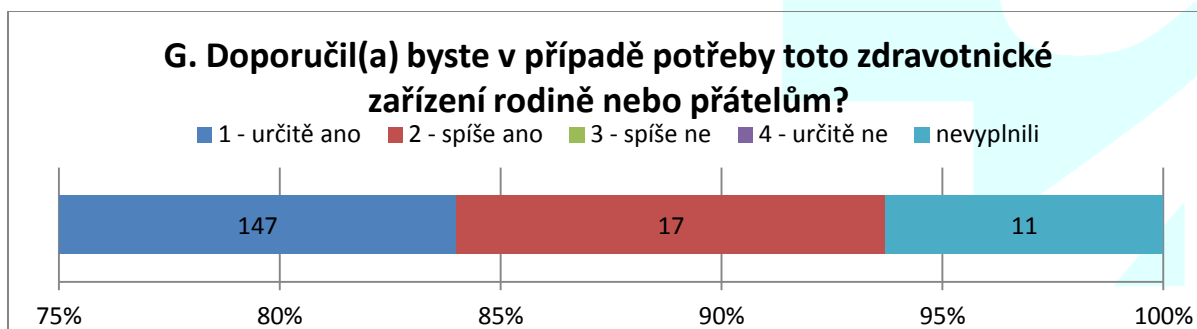


### F. Jak hodnotíte úroveň péče, která Vám byla v ambulanci poskytnuta?

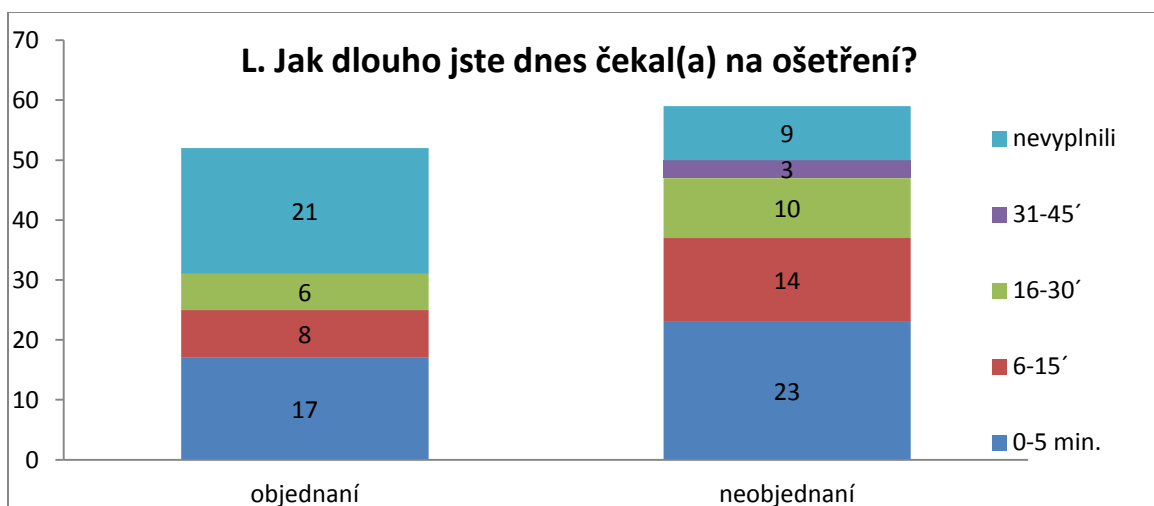
1 - velmi dobře 2 - spíše dobře 3 - spíše špatně 4 - špatně N - nevím / nehodnotím



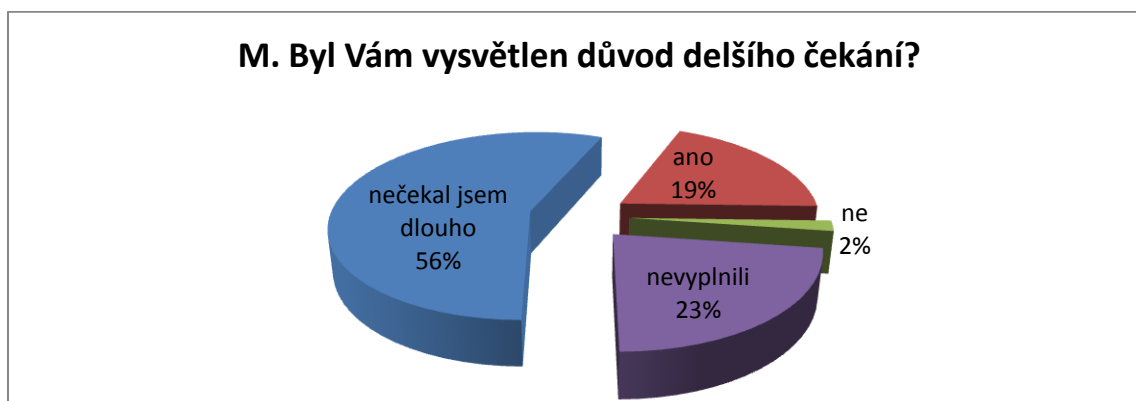
- G. Rodině nebo přátelům by ošetření v nemocnici určitě doporučilo 84 procent dotázaných a dalších deset procent by ošetření spíše doporučilo. Ostatní respondenti tento ukazatel nehodnotili.



- K. Ze 114 respondentů 52 uvedlo, že byli k vyšetření objednáni na konkrétní čas. Naopak 61 jich uvedlo, že objednaní nebyli.
- L. 40 procent objednaných pacientů je do ordinace bráno na čas (nevyplnili). Podobné procento se dočká do pěti minut. Drtivá většina pacientů nečeká na ošetření déle než 30 minut.



- M. Většina respondentů (56 %) nemá za to, že čekali dlouho a zhruba 23 procent jich čekání nehodnotí. Ze zbylých byla většině delší doba čekání vysvětlena. Objednaní pacienti považují za delší dobu čekání již lhůtu od 10 minut déle. Neobjednaní považují za delší dobu čekání lhůtu od zhruba 20 minut déle.

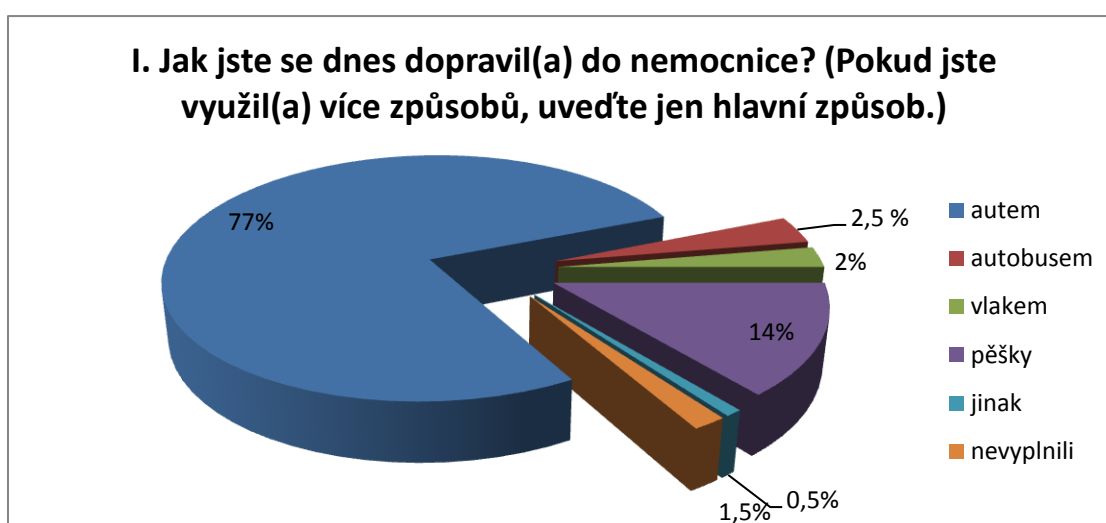


## O, Q – slovní hodnocení

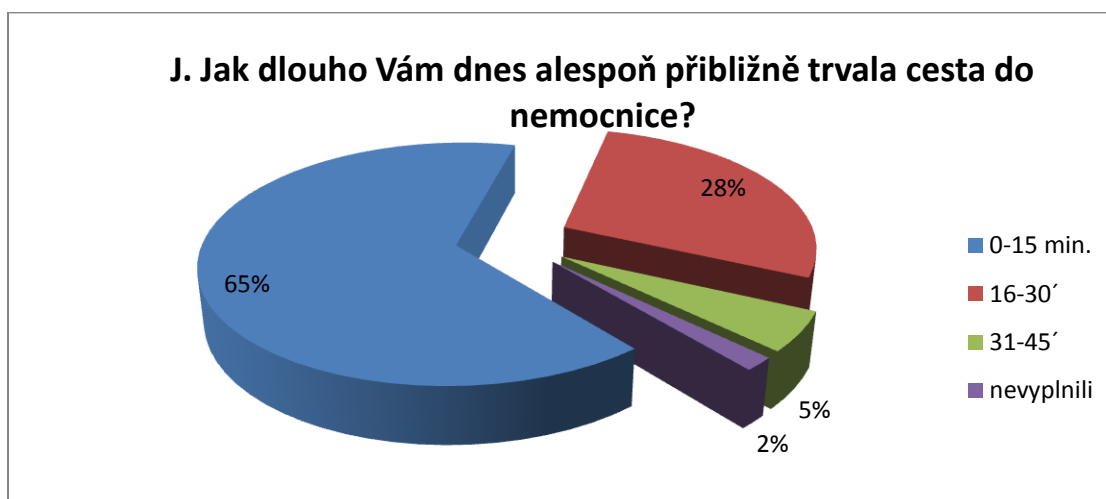
- O. Vzhledem k tomu, že nikdo neudělil negativní hodnocení, nevyužil nikdo ani možnost negativní hodnocení vysvětlit slovy.
- Q. Kolonku slovní hodnocení vyplňuje oproti dotazníkům spokojenosti hospitalizovaných pacientů méně respondentů z ambulantních pacientů (cca 17 %). Z nich všichni vyjádřili spokojenost s přístupem personálu i ošetřením. Tyto budou uvedeny na webu nemocnice v sekci Pro veřejnost a na straně Pochvaly a poděkování.

## I, J, N – P - statistická zjištění

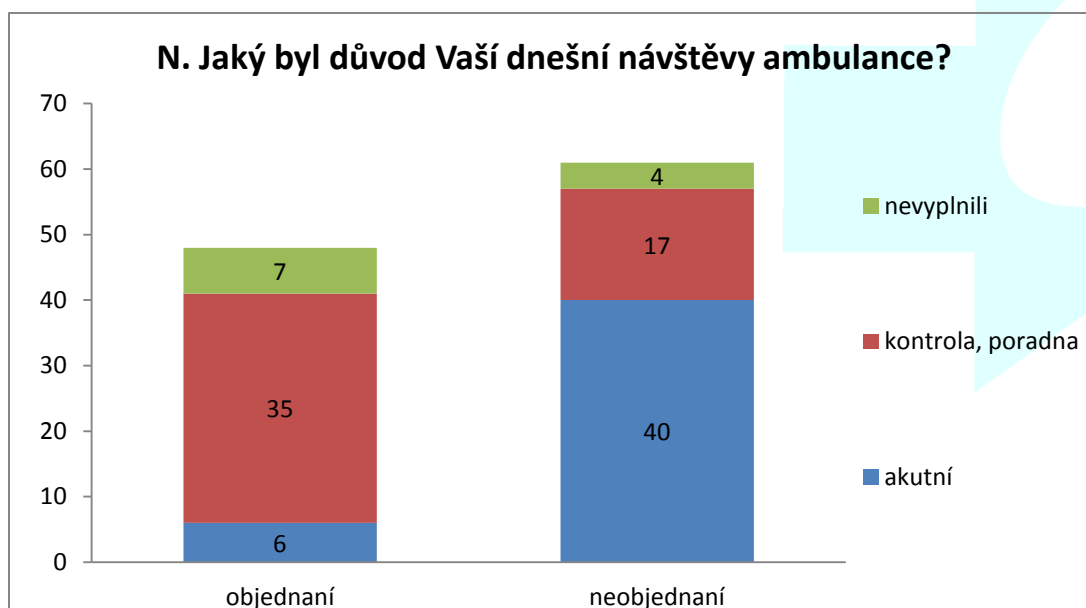
- I. Většina respondentů přijela do nemocnice autem. Významná skupina dorazila ještě pěšky



- J. Téměř 93 procent respondentů se do nemocnice dostane do 30 minut.



- N. Je patrné, že většina objednaných pacientů ambulancí přichází kvůli kontrole nebo do poradny. Naopak neobjednaní navštíví nemocnici zpravidla kvůli akutnímu ošetření.



Dne DD. MM. 20RR zpracoval

---

Zdravotnický holding Plzeňského kraje  
[www.zdraveplzensko.cz](http://www.zdraveplzensko.cz)