

Výsledky průzkumu spokojenosti ambulantních klientů ve FTNsP rok 2007

Oddělení kvality FTNsP

VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH KLIENTŮ VE FTNSP ZA ROK 2007

ÚVOD

Projekt sledování spokojenosti u ambulantních klientů ve FTNSP za rok 2007 byl realizován od června do prosince r. 2007. Během sledování, které pod vedením *Oddělení kvality FTNSP* prováděly jednotlivé kliniky a oddělení FTNSP, bylo rozdáno celkem 800 dotazníků. Dotazník je majetkem *FTNSP*, průzkum byl realizován na příkaz *NŘ – OP (viz Pracovní postup FTNSP – Sledování spokojenosti ve FTNSP)*.

Spokojenost ambulantních klientů byla zjišťována na jednotlivých ambulancích FTNSP. Pověřené sestry z klinik/oddělení rozdávaly pacientům dotazníky vždy při zahájení propouštěcí procedury (obvykle jeden nebo dva dny před propuštěním z nemocnice. Cílem průzkumu bylo zjistit míru spokojenosti ambulantních klientů a jejich názor na poskytované služby.

Oddělení kvality FTNSP vrácené dotazníky zpracovalo a vyhodnotilo.

DEFINICE RESPONDENTA

Klient byl návštěvníkem některé z ambulancí FTNSP v období od června do prosince r. 2007.

STRUKTURA DOTAZNÍKU

Dotazník sledování spokojenosti u ambulantních klientů FTNSP byl anonymní a dobrovolný. Otázek v dotazníku bylo celkem 13 (9 uzavřených; 3 identifikační; 1 otevřená)

ROZBOR SOUBORU

Celkem bylo rozdáno na ambulance FTNSP 800 dotazníků (návrtnost 377: 47 % dotazníků). Z celkového počtu 368 klientů odpovídalo 61 % (223) žen a 39 % (145) mužů. Průměrný věk klientů byl 50 roků. Klienti navštívili ambulanci v 35 % (131 x) poprvé a v 65 % (239 x) vícekrát.

VÝSLEDKY V TABULKOVÉM A GRAFICKÉM PŘEHLEDU

Z celkového počtu 100 % (800) rozdaných dotazníků odpovídalo na jednotlivých ambulancích celkem 47 % (377) klientů/ek následovně:

AMBULANCE	Počet rozdaných	Počet navrácených
Chirurgické ambulance	50 (100%)	43 (86%)
1. Interní klinika – ambulance	50 (100%)	32 (64%)
2. Interní klinika – ambulance	50 (100%)	41 (82%)
KDCHT – ambulance	50 (100%)	0 (0%)
Neurologická klinika – ambulance	50 (100%)	14 (28%)
Oční ambulance	50 (100%)	46 (92%)

ORL ambulance	50 (100%)	28 (56%)
Onkologické ambulance	50 (100%)	47 (94%)
Pediatrické ambulance	50 (100%)	0 (0%)
Pneumologické ambulance	50 (100%)	0 (0%)
Rehabilitační ambulance	50 (100%)	12 (24%)
Revmatologické ambulance	50 (100%)	0 (0%)
Urologické ambulance	50 (100%)	27 (54%)
Infekční ambulance	50 (100%)	33 (66%)
IPP ambulance	50 (100%)	15 (30%)
Gynekologicko – porodnické ambulance	50 (100%)	17 (34%)

SOUHRNNÉ VYHODNOCENÍ

Téměř tři čtvrtiny pacientů navštívilo ambulantní zařízení FTNsP v dopoledních hodinách, 19 % pak odpoledne. 57 % klientů bylo k ambulantnímu vyšetření předem objednáno. Klienti čekali na vyšetření nejčastěji do půl hodiny (71 %), více jak polovina klientů byla o době čekání informována (31 % pacientů na vyšetření nečekali vůbec). S prostředím čekáren je nadmíru spokojena skoro polovina pacientů (47 %). Pacienti kladně hodnotí též i dostatek místa v čekárnách (78 %). Chování lékařského personálu hodnotí na výbornou 86 % oslovených respondentů (ošetřovatelského 89 %). Většina respondentů rovněž potvrdila, že bylo zachováno jejich soukromí (82,5 %) a že při svém vyšetření obdrželi srozumitelné informace (83,5 %). S poskytováním zdravotnické péče na ambulancích FTNsP bylo *velmi spokojeno* 82 % oslovených respondentů.

ZJIŠTĚNÉ NEDOSTATKY

S prostředím čekáren je nespokojeno 9 % klientů a podle pětiny klientů mají čekárny nedostatek míst k sezení. 17 % klientů uvádí, že nebyli nikým informováni o době čekání na vyšetření.

Během vyšetření nebylo zachováno soukromí u 2 % klientů a pro 1 % klientů nebyly informace obdrženy při vyšetření dostatečně srozumitelné. Pro 2 % pak byly průměrně srozumitelné. S poskytováním zdravotnické péče na ambulancích FTNsP bylo *nespokojeno* pouze 1 % oslovených respondentů.

ZÁVĚR

Projekt *Sledování spokojenosti u ambulantních klientů ve FTNsP za rok 2007* si kladl za cíl prostřednictvím dotazníkové řešení připravit teoretické východisko pro možné změny v kvalitě poskytované péče. Sledování, které prováděly jednotlivé ambulance, bylo realizováno za pomoci více jak tří set ambulantních klientů (rozdáno bylo celkem 800 dotazníků). 47 % (377) klientů se do dotazníkového průzkumu zapojila a 9 % (70) klientů připojilo i vlastní subjektivní hodnocení ambulance. Hlavní problémy. Třetina klientů při návštěvě FTNsP čeká na ošetření déle jak 30 minut. Totožnému počtu oslovených klientů nevyhovuje prostředí čekáren. Pětinu respondentů nikdo ze zdravotnických pracovníků neinformuje o jejich případném čekání na ošetření.

Shrňme: *většina oslovených ambulantních klientů je s kvalitou péče, kterou FTNsP poskytuje, velmi spokojena nebo spokojena (97 %).*