

Výsledky průzkumu spokojenosti ambulantních klientů ve FTNsP za rok 2008

Oddělení kvality FTNsP

VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH KLIENTŮ
VE FTNSP ZA ROK 2008

ÚVOD

Projekt sledování spokojenosti u ambulantních pacientů ve FTNsP za r. 2008 byl realizován v měsících srpen až říjen 2008. Během sledování, které pod vedením oddělení kvality FTNsP prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo rozdáno celkem 800 dotazníků. Dotazník je majetkem FTNsP; průzkum byl realizován na návrh NŘ-OP (viz *Pracovní postup FTNsP – Sledování spokojenosti ve FTNsP*).

Spokojenost ambulantních pacientů byla zjišťována na jednotlivých ambulancích FTNsP. Dotazníky pacientům rozdaly pověřené sestry z ambulancí. Dotazník byl pacientovi obvykle předán před opuštěním ambulance. Při předání dotazníků byl pacient vždy informován o smyslu výzkumu, o jeho anonymitě i o tom, kde se nachází sběrný box. Cílem průzkumu bylo zjistit míru spokojenosti ambulantních pacientů a jejich názor na poskytované služby.

Oddělení kvality FTNsP navrácené dotazníky zpracovalo a vyhodnotilo.

DEFINICE RESPONDENTA

Pacient byl návštěvníkem některé z ambulancí FTNsP v období srpen až říjen roku 2008.

STRUKTURA DOTAZNÍKU

Dotazník sledování spokojenosti u ambulantních klientů FTNsP byl anonymní a dobrovolný. Otázek v dotazníku bylo celkem 17 (z toho: 13 uzavřených, 3 identifikační, 1 otevřená).

ROZBOR SOUBORU

Celkem bylo na ambulancích FTNsP rozdáno 100 % (800) dotazníků, návratnost byla 52 % (414) dotazníků. Z celkového počtu 398 pacientů/ek odpovídalo 57 % (228) žen a 43 % (170) mužů. Průměrný věk klientů/ek byl 48,5 roků. Klienti ambulance ve FTNsP navštívili v 35 % (139) poprvé a v 65 % (257) vícekrát.

VÝSLEDKY V TABULKOVÉM A GRAFICKÉM PŘEHLEDU

Z celkového počtu 100 % (800) rozdaných dotazníků odpovídalo na jednotlivých ambulancích celkem 52 % (414) klientů/ek.

AMBULANCE	Počet dotazníků	Počet vyplněných dotazníků	% návratnost	% návratnost z celkového počtu vyplněných dotazníků
I. interní klinika - ambulance	50	47	94 %	11 %
II. interní klinika - ambulance	50	50	100 %	12 %
Chirurgická ambulance	50	43	86 %	10 %

Gynekologicko-porodnická ambul.	50	0	0 %	0 %
Infekční ambulance	50	29	58 %	7 %
Neurologická ambulance	50	14	28 %	3 %
Oční ambulance	50	44	88 %	11 %
Onkologická ambulance	50	28	56 %	7 %
ORL ambulance	50	36	72 %	9 %
Pneumologická ambulance	50	0	0 %	0 %
Urologická ambulance	50	34	68 %	8 %
Pediatrická ambulance	50	0	0 %	0 %
KDCHT - ambulance	50	37	74 %	9 %
Revmatologická ambulance	50	37	74 %	9 %
Rehabilitační ambulance	50	0	0 %	0 %
IPP ambulance	50	15	30 %	4 %
CELKEM	800	414	52 %	100 %

SOUHRNNÉ HODNOCENÍ

Celkový věkový průměr klientů/ek, kteří ambulantní zařízení FTNsP navštívili a zúčastnili se dotazníkového šetření, byl 48,5 let. Vícekrát ambulance FTNsP vyhledalo 65 % klientů/ek. Podobně jako v r. 2007 takřka $\frac{3}{4}$ pacientů vyhledalo ambulantní zařízení FTNsP v dopoledních hodinách (72 %), každý pátý klient/ka odpoledne. K ambulantnímu vyšetření byla objednána více jak polovina klientů/ek (57 %). Na vyšetření čekali nejčastěji do třiceti minut (77 %), déle jak hodinu čekalo 7% klientů/ek. S prostředím a velikostí čekáren je spokojena drtivá většina klientů/ek. Chování lékařského a ošetrovatelského personálu na výbornou hodnotí 85 % (respektive 92 %) oslovených respondentů/ek. Většina oslovených pacientů/ek též kladně zhodnotila fakt, že bylo dostatečně zachováno jejich soukromí (80 %) a že se jim od personálu FTNsP dostalo srozumitelných informací. S poskytováním zdravotní péče bylo *velmi spokojeno* 83 % klientů/ek.

ZÁVĚR

Projekt *Sledování spokojenosti ambulantních klientů ve FTNsP za rok 2008* si klade cíl prostřednictvím dotazníkového šetření připravit podklady pro zlepšení kvality poskytované péče. Šetření, na němž se významně podílely jednotlivé ambulance, se uskutečnilo díky více jak čtyřem stům klientů/ek FTNsP (52% návratnost dotazníků; dohromady bylo rozdáno 800 dotazníků). Oproti r. 2007 se výrazně snížil počet těch klientů/ek FTNsP, kteří na ambulantní vyšetření čekali déle jak 30 minut. Pětině oslovených klientů/ek nevyhovuje prostředí čekáren. Obdobný počet respondentů/ek zdravotnický personál neinformuje o délce čekání na ambulantní vyšetření. V těchto oblastech nedošlo oproti r. 2007 k žádné výrazné nápravě.

S celkovou kvalitou péče, kterou FTNsP svým ambulantním klientům poskytla v srpnu až říjnu r. 2008, bylo *velmi spokojeno* nebo *spokojeno* 97 % oslovených respondentů/ek – tedy stejně jako při šetření v r. 2007.