

Výsledky průzkumu spokojenosti ambulantních klientů ve FTNsP za rok 2009

Oddělení kvality FTNsP

VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH KLIENTŮ
VE FTNSP ZA ROK 2009

ÚVOD

Projekt sledování spokojenosti u ambulantních pacientů ve FTNsP za r. 2009 byl realizován v měsících listopad až prosinec 2009. Během sledování, které pod vedením oddělení kvality FTNsP prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo rozdáno celkem 900 dotazníků.

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 listopad až prosinec roku 2009.

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 % (900) dotazníků, návratnost byla 61,7 % (555) dotazníků. Z celkového počtu 546 pacientů/ek odpovídalo 65 % (355) žen a 35 % (191) mužů. Průměrný věk klientů/ek byl 47,4 roků. Klienti ambulance ve FTNsP navštívili v 21 % (115) poprvé a v 79 % (427) vícekrát.

VÝSLEDKY V TABULKOVÉM A GRAFICKÉM PŘEHLEDU

Z celkového počtu 100 % (900) rozdaných dotazníků odpovídalo na jednotlivých ambulancích celkem 61,7 % (555) klientů/ek.

Ambulance	Počet dotazníků	Počet vyplněných dotazníků	% návratnosti	% z celkového počtu vyplněných dotazníků
I. Interní klinika - ambulance	50	14	28 %	2,5 %
II. Interní klinika - ambulance	50	13	26 %	2,3 %
Chirurgická ambulance	50	33	66 %	5,9 %
Gynekologicko-porodnická ambul.	50	24	48 %	4,3 %
Infekční ambulance	50	29	58 %	5,2 %

Neurologická ambulance	50	27	54 %	4,9 %
Oční ambulance	50	50	100 %	9 %
Onkologická ambulance	50	22	44 %	4 %
ORL ambulance	50	27	54 %	4,9 %
Pneumologická ambulance	50	29	58 %	5,2 %
Urologická ambulance	50	12	24 %	2,2 %
Pediatrická ambulance	50	45	90 %	8,1 %
KDCHT - ambulance	50	22	44 %	4 %
Revmatologická ambulance	50	48	96 %	8,7 %
Rehabilitační ambulance	50	44	88 %	7,9 %
IPP ambulance	50	50	100 %	9 %
OKH ambulance	50	35	70 %	6,3 %
Zubní ambulance	50	31	62 %	5,6 %
CELKEM	900	555	61,7 %	100 %

SOUHRNNÉ HODNOCENÍ

Celkový věkový průměr klientů/ek, kteří ambulantní zařízení FTNsP navštívili a zúčastnili se dotazníkového šetření, byl 47,4 let. Vícekrát ambulance FTNsP vyhledalo 79 % klientů/ek. Podobně jako v r. 2008 takřka ¾ pacientů vyhledalo ambulantní zařízení FTNsP v dopoledních hodinách (79 %) a 16 % odpoledne. K ambulantnímu vyšetření byla objednána téměř ¾ klientů/ek (70 %). Na vyšetření čekali nejčastěji do třiceti minut (73 %), do 60 minut (16 %), déle jak hodinu čekalo 12% klientů/ek. S prostředím a velikostí čekáren je spokojena drtivá většina klientů/ek. Chování lékařského a ošetrovatelského personálu na výbornou hodnotí 85 % klientů/tek u lékařského personálu a 87 % u nelékařského zdravotnického personálu. Většina oslovených klientů/ek též kladně zhodnotila fakt, že bylo dostatečně zachováno jejich soukromí (83 %) a že se jim od personálu FTNsP dostalo srozumitelných informací. S poskytováním zdravotní péče bylo *velmi spokojeno* 79 % klientů/ek, nespokojeno pouze 0,5 %. Nově byly do průzkumu zařazeny tyto ambulance – Zubní ambulance a Ambulance klinické hematologie.

ZÁVĚR

Projekt *Sledování spokojenosti ambulantních klientů ve FTNsP za rok 2009* 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 500 klientů/ek FTNsP (61,7% návratnost dotazníků; dohromady bylo rozdáno 900 dotazníků). Oproti r. 2008 se zvýšil počet těch klientů/ek FTNsP, kteří na ambulantní vyšetření čekali déle jak 30 minut (12 %). 4 % oslovených klientů/ek nevyhovuje prostředí čekáren. 22 % respondentů/ek nebylo zdravotnickým personálem informováno o délce čekání na ambulantní vyšetření. V těchto oblastech došlo oproti r. 2008 k mírnému zhoršení.

S celkovou kvalitou péče, kterou FTNsP svým ambulantním klientům poskytla v listopadu až prosinci r. 2009, bylo *velmi spokojeno* nebo *spokojeno* 79 % oslovených respondentů/ek.