

## **7. CELONÁRODNÍ PRŮZKUM SPOKOJENOSTI PACIENTŮ V ČESKÝCH NEMOCNICÍCH**

**Pořadatel: Healt Care Institute o.s. – průzkumy a certifikace ve zdravotnictví**

**Stanovený termín k dotazníkovému šetření: 1. 3. – 30. 9. 2012**

**Počet odeslaných dotazníků z našich hl. schránek – celkem 687**

**(ambulance – 255, lůžka – 432)**

### **Uvedené připomínky pacientů:**

#### **Komunikace, zdrav. personál/pacient**

- zlepšit chování (jednání) lékařů - (3x)
- zlepšit chování (jednání) sester - (10x)

#### **Strava pacientů**

- zlepšit stravu (10x), více čerstvého ovoce a zeleniny (1x)

#### **Organizace**

- zřídit a podávat informace o duchovní službě (2x)
- zakázat kouření před hlavním vchodem (1x)
- možnost placení poplatků platební kartou (2x)
- není zorganizovaný odvoz z oddělení k sanitce (1x)

#### **Stavební úpravy, vybavení oddělení**

- esteticky upravit prostor před hl. vchodem (1x)
- zřídit místo pro kuřáky (4x)
- málo parkovacích míst (2x)
- rekonstrukce koupelen a WC (41x)
- zlepšit prostředí na pokoji (11x)
- na pokoje umístit hodiny (1x)
- lepší matrace na postele (1x)

Poprvé v této anketě byl hodnocen úsměv personálů.

Personál se usmívá:

- velmi často 232 x
- často 137 x
- méně často 18 x
- téměř nikdy 1 x